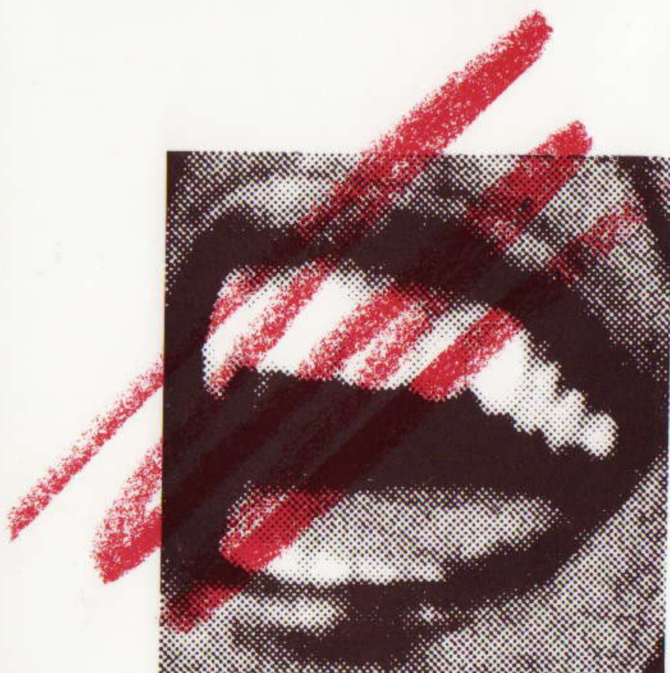
La comunicación no verbal

El cuerpo y el entorno

Mark L. Knapp

Paidós Comunicación



La comunicación no verbal

Paidós Comunicación / 1

Últimos títulos publicados

44. L. Gomis - *Teoría del periodismo*
45. A. Mattelart - *La publicidad*
46. E. Goffman - *Los momentos y sus hombres*
49. M. Dimaggio - *Escribir para televisión*
50. P. M. Lewis y J. Booth - *El medio invisible*
51. P. Weil - *La comunicación global*
52. J. M. Floch - *Semiótica, marketing y comunicación*
54. J. C. Pearson y otros - *Comunicación y género*
55. R. Ellis y A. McClintock - *Teoría y práctica de la comunicación humana*
56. L. Vilches - *La televisión*
57. W. Littlewood - *La enseñanza de la comunicación oral*
58. R. Debray - *Vida y muerte de la imagen*
59. C. Baylon y P. Fabre - *La semántica*
60. T. H. Qualter - *Publicidad y democracia en la sociedad de masas*
61. A. Pratkanis y E. Aronson - *La era de la propaganda*
62. E. Noelle-Neumann - *La espiral del silencio*
63. V. Price - *La opinión pública*
66. M. Keene - *Práctica de la fotografía de prensa*
69. G. Durandin - *La información, la desinformación y la realidad*
71. J. Bree - *Los niños, el consumo y el marketing*
74. T. A. Sebeok - *Signos: una introducción a la semiótica*
77. M. McLuhan - *Comprender los medios de comunicación*
79. J. Bryant y D. Zillman - *Los efectos de los medios de comunicación*
82. T. A. van Dijk - *Racismo y análisis crítico de los medios*
83. A. Mucchielli - *Psicología de la comunicación*
88. P. J. Maarek - *Marketing político y comunicación*
90. J. Curran - *Estudios culturales y comunicación*
91. A. y M. Mattelart - *Historia de las teorías de la comunicación*
92. D. Tannen - *Género y discurso*
97. J. Lyons - *Semántica lingüística*
99. A. Mattelart - *La mundialización de la comunicación*
100. E. McLuhan y F. Zingrone (comps.) - *McLuhan: Escritos esenciales*
101. J. B. Thompson - *Los media y la modernidad*
105. V. Nightingale - *El estudio de las audiencias*
107. M. Chion - *El sonido*
109. R. Whitaker - *El fin de la privacidad*
112. J. Langer - *La televisión sensacionalista*
120. J. Hartley - *Los usos de la televisión*
121. P. Pavis - *El análisis de los espectáculos*
123. J. O'Donnell - *Avatares de la palabra*
124. R. Barthes - *La torre Eiffel*
125. R. Debray - *Introducción a la mediología*
132. A. Mattelart - *Historia de la sociedad de la información*
135. R. Barthes - *El sistema de la moda y otros escritos*
137. R. Barthes - *Variaciones sobre la escritura*
138. I. Moreno - *Musas y nuevas teconologías*

Mark L. Knapp
(Purdue University)

La comunicación no verbal

El cuerpo y el entorno



PAIDÓS
México • Buenos Aires • Barcelona

Título original: *Essential of nonverbal communication*
Publicado en inglés por Holt, Rinehart and Winston, Nueva York, 1980

Traducción: Marco Aurelio Galmarini

Supervisión: José Manuel Pérez Tornero y J. Martínez Abadía

Portada: M. Eskenazi y V. Viano

Primera edición: 1982
Primera edición en México: 1991
Reimpresión en México: junio de 2009
ISBN: 978-968-853-256-0

Impreso en los talleres de Programas Educativos, S.A. de C.V.
Calzada Chabacano no. 65, local A, colonia Asturias, México, D.F.
Impreso en México – *Printed in Mexico*

Indice

Prefacio

La palabra *essentials* que figura en el título [original] de este libro da a entender claramente cuál ha sido mi intención al escribirlo, esto es, la de presentar al lector únicamente la información que me pareció absolutamente necesaria para lograr la comprensión básica de la conducta no verbal. En los cursos en que la comunicación no verbal se considere tan sólo como parte de un campo de estudio más amplio, esta exposición relativamente breve podrá resultar útil en calidad de texto complementario. Me refiero a cursos sobre cualquiera de los campos que han contribuido al estudio científico de la conducta no verbal, a saber: antropología, desarrollo infantil y relaciones familiares, comunicación, asesoramiento psicológico, danza, educación, etología, lingüística, psiquiatría, psicología social, sociología y ciencia de la oratoria.

La mayor parte de la investigación que se resume en este li-

bro proviene de trabajos realizados por universitarios en los últimos treinta años. Estas contribuciones relativamente recientes, sin embargo, no carecen de algunos precedentes importantes. En efecto, *The Expression of Emotion in Man and Animals*, de Darwin, que vio la luz en 1872, ha ejercido una gran influencia en el estudio moderno de las expresiones faciales; *Physique and Character*, de Kretschmer, en 1925, y *The Variations of Human Physique*, de Sheldon, en 1940, sentaron las bases del trabajo acerca de los tipos corporales; y el libro clásico de Efron, *Gesture and Environment*, de 1941, introdujo modos innovadores de estudiar el lenguaje del cuerpo, estableció el importante papel de la cultura en la formación de muchos de nuestros gestos y fijó un marco para la clasificación de los comportamientos no verbales que sigue influyendo en las investigaciones de hoy día. Los antropólogos Ray Birdwhistell (*Introduction to Kinesics*, 1952) y Edward T. Hall (*The Silent Language*, 1959) elaboraron programas de investigación en cinésica y proxémica. El psiquiatra Jurgen Ruesch y el fotógrafo Weldon Kees escribieron en 1956 el primer libro que utilizó la expresión «comunicación no verbal» en el título: *Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perception of Human Relations*. Las décadas de los sesenta y setenta conocieron importantes contribuciones de estudiosos tales como Argyle, Davitz, Dittmann, Goldman-Eisler, Hess, Kendon, Mehrabian, Rosenthal, Scheflen, Sommer, Trager y otros cuya obra se documenta a lo largo de este libro. En 1969, Ekman y Friesen trazaron un importante marco teórico sobre los orígenes, uso y codificación de la conducta no verbal. La década del setenta se inició con el informe de un periodista acerca del estudio no verbal (Fast, *Body Language*), que se apoderó de la imaginación del público y al que pronto siguió una ininterrumpida corriente de libros y artículos de revistas que trataban de que los descubrimientos no verbales resultaran comprensibles y utilizables por el gran público. Algunos de esos libros y artículos, en aras de la sencillez y de la legibilidad, desfiguraron los hallazgos acerca del papel de la comunicación no verbal al realizar una venta, en el descubrimiento de un engaño, en la obtención de un compañero sexual y en muchas otras circunstancias. Este libro ha tratado de mantener el interés del lector sin sacrificar matices, eventualidades y complejidades realmente importantes.

Lo mismo que ocurre en cualquier campo de estudio relativamente nuevo y muy promocionado en la prensa popular, se asocian a la comunicación no verbal algunos mitos comunes. Es de esperar que este libro sirva para disipar tales mitos, que incluyen: 1) El mito del aislamiento, que ve en el sistema no verbal una entidad distinta y aislada de la totalidad del sistema de comunicación humana. Si bien este libro se centra casi exclusivamente en los procesos no verbales, se advierte al lector que éstos se hallan inextricablemente unidos a los aspectos verbales y contextuales de la comunicación. La separación es artificial porque en la interacción cotidiana real los sistemas verbal y no verbal son interdependientes. 2) El mito de la clave del éxito, que sostiene que la comprensión de la comunicación no verbal es algo así como un elixir mágico que asegura el éxito en las relaciones interpersonales. Comprender el «lenguaje corporal» equivale a comprender los matices de la persuasión, la información, la diversión, la expresión de emociones y el dominio de la interacción a través del comportamiento verbal. No es más que una parte del proceso global de la comunicación, una parte de la habilidad necesaria para llegar a ser un comunicante eficaz. Puede ser muy importante en algunas situaciones e irrelevante en otras. Un mito relacionado con el anterior tiene que ver con el miedo a quedarnos totalmente al descubierto ante la gente que ha «dominado» el código no verbal, el miedo a que haya gente capaz de conocer nuestros pensamientos más profundos porque no podemos controlar las señales no verbales. En realidad, somos conscientes de algunas conductas no verbales y ejercemos sobre ellas un considerable control y una vez que hemos advertido que alguien trata de utilizar su conocimiento de nuestro comportamiento no verbal de un modo interesado o manipulador, lo modificaremos y lo adaptaremos. 3) El mito del significado único se basa en el supuesto de que cuando estamos ante una señal no verbal particular (una cabezada, por ejemplo), podemos con toda seguridad asociar ese comportamiento con un significado determinado (acuerdo). Pero la conducta no verbal, exactamente lo mismo que la verbal, puede tener muchos significados diferentes en función del contexto social. El dar rápidas cabezadas, antes que expresar acuerdo, puede significar el deseo de que el interlocutor se dé prisa y termine de hablar.

Me gustaria terminar este Prefacio con mi agradecimiento a mi editor, Roth Wilkofsky, extraordinariamente inteligente. El que editores y representantes de venta de compañias editoras de la competencia me hayan dicho que tengo una gran suerte al trabajar para Roth es una buena demostración de su talla profesional. A su estimulo se debió en gran parte, la redacción de este libro, de modo que, por supuesto, compartirá la responsabilidad en el caso de que no se venda. Me gustaria también conferir el equivalente verbal de la *croix de guerre* a Marjorie Marks por su excelente trabajo en calidad de encargada de producción de este, nuestro segundo libro juntos.

M. L. K.

Hazel Crest, Illinois
Enero de 1980.

1. Comunicación no verbal: perspectivas básicas

Los que mantenemos abiertos los ojos podemos leer volúmenes enteros en lo que contemplamos a nuestro alrededor.

E. T. HALL

En 1900, Herr von Osten compraba un caballo en Berlin, Alemania. Cuando von Osten comenzó a entrenar a su caballo, Hans, para que contara mediante golpes de la pata delantera, no tenia idea de que pronto Hans se convertiria en el caballo más famoso de la historia. Hans aprendió con gran rapidez y en poco tiempo pasó del mero contar a la suma, la multiplicación, la división, la resta, y eventualmente a la solución de problemas que incluian factores y fracciones. Como si esto no fuera suficiente, von Osten exhibió a Hans en sesiones públicas, en las que el caballo contaba la cantidad de personas presentes o simplemente la cantidad de personas que usaban gafas. Siempre respondiendo mediante golpes de pata, Hans pudo decir qué hora era, usar el calendario, recordar el tono de una música y cumplir muchas otras proezas igualmente fantásticas. Después de que von Osten enseñara a Hans un alfabeto que podia codifi-

carse en golpes de casco, el caballo pudo contestar prácticamente cualquier pregunta, oral o escrita. Todo sucedía como si Hans, un caballo común, tuviera una comprensión total de la lengua alemana, capacidad para producir el equivalente de palabras y números, y una inteligencia superior a la de muchos seres humanos.

Aunque sin la promoción de Madison Avenue, se corrió la voz rápidamente, y al poco tiempo Hans era conocido en todo el mundo. Pronto recibió el apodo de Hans el listo. Debido evidentemente a las repercusiones profundas en varios campos de la ciencia y también a que algunos desconfiados pensaron que existía alguna trampa, se constituyó un comité investigador para decidir, de una vez para siempre, si en las actuaciones de Hans había o no fraude. Para integrar esta comisión de expertos en caballos se convocó a un profesor de psicología y fisiología, un director de circo, veterinarios y oficiales de caballería. Un experimento realizado con Hans, y del cual se excluyó a von Osten, no presentó ningún cambio en la aparente inteligencia de Hans. Para la comisión, fue prueba suficiente de la ausencia de cualquier fraude, y así lo anunció.

La convocatoria de una segunda comisión fue el inicio del fin de Hans el listo. Se pidió a von Osten que susurrara un número en el oído izquierdo del caballo, mientras otro experimentador hacía lo propio en el derecho. Se ordenó a Hans que sumara ambos números, respuesta que no conocía ninguno de los observadores, ni von Osten ni el experimentador. Hans fracasó y siguió fracasando en pruebas posteriores. En nuevos tests, el experimentador, Pfungst, descubrió que Hans sólo contestaba una pregunta si alguien a su alcance visual conocía la respuesta.[1] Cuando se le formulaba la pregunta a Hans, los observadores adoptaban una postura de expectación y aumentaban la tensión del cuerpo. Cuando Hans llegaba al número correcto de golpes, los observadores probablemente se relajaban y hacían un ligero movimiento con la cabeza que era para Hans la señal de dejar de golpear.

Se suele utilizar la historia de Hans el listo en las discusiones sobre la capacidad de un animal para aprender el lenguaje verbal. Pero también aparece adecuada para una introducción al campo de la comunicación no verbal. La inteligencia de Hans no residía en su capacidad para verbalizar o comprender

órdenes verbales, sino en su capacidad para responder a movimientos casi imperceptibles e inconscientes de quienes lo rodeaban. No es diferente de la receptividad o sensibilidad para las señales no verbales de que dan muestras un Carlos, un Santiago, un Francisco o un Héctor, cuando cierran un trato de negocios, cuando dan a un profesor una imagen de inteligentes y laboriosos, fijan una fecha en la memoria, captan el momento preciso para retirarse de una reunión y en muchas otras situaciones comunes. La finalidad de este libro es la de ampliar la aprehensión consciente de muchos estímulos no verbales con que nos enfrentamos en nuestro diálogo cotidiano. Cada capítulo resume la investigación científica llevada a cabo sobre la conducta en un área específica de la comunicación no verbal. Sin embargo, primero es menester desarrollar unas cuantas perspectivas básicas, un marco de referencia común, una lente a través de la cual enfocar los restantes capítulos.

Perspectivas en la definición de la comunicación no verbal

Conceptualmente, la fórmula *no verbal* es susceptible de una gran cantidad de interpretaciones, exactamente igual que el término *comunicación*. Parece que la cuestión básica consiste en establecer si los hechos que tradicionalmente se estudian como *no verbales* lo son realmente. Se dice que Ray Birdwhistell, un pionero en la investigación de lo no verbal, ha comparado el estudio de la comunicación *no verbal* con el estudio de la fisiología *no cardíaca*. Es una comparación bien escogida. En efecto, no es fácil hacer una disección únicamente del comportamiento humano verbal y otra exclusivamente del comportamiento no verbal. Tan íntimamente tejida y tan sutilmente representada está la dimensión verbal en una parte tan considerable de lo que hemos clasificado antes como no verbal, que a menudo la expresión no describe correctamente la conducta en estudio. Algunos de los más notables investigadores ligados al estudio del comportamiento no verbal se niegan a separar las palabras de los gestos, razón por la cual utilizan las expresiones más generales de *comunicación* o *interacción cara a cara*.

Otra posible fuente de confusión en la definición de la comunicación no verbal estriba en que no se sabe con certeza si

hablamos de la señal *producida* (no verbal) o del código interno de *interpretación* de la señal (a menudo verbal). En general, cuando la gente habla de comportamiento no verbal se refiere a señales a las que se ha de atribuir significado y no al proceso de atribución de significado.

La borrosa línea de demarcación entre comunicación verbal y no verbal se complica con una distinción igualmente difícil, la distinción entre fenómenos vocales y no vocales. Pensemos lo siguiente: 1) No todos los fenómenos acústicos son vocales, como por ejemplo, el ruido de golpear con los nudillos, un gorgoteo de estómago, las ventosidades, las palmadas en el muslo o en la espalda de otra persona, o un golpe en el escritorio, el hacer chasquear los dedos o el aplaudir. 2) No todo fenómeno no acústico es no verbal, como, por ejemplo, algunos de los gestos del lenguaje que utilizan muchos sordos. 3) No todos los fenómenos vocales son iguales, pues algunos son respiratorios y otros no. Un suspiro o la inspiración antes de hablar pueden considerarse fenómenos vocales y respiratorios; un chasquido de la lengua, en cambio, debe clasificarse como vocal, pero no como respiratorio. 4) No todas las palabras o «aparentes» series de palabras son clara o característicamente verbales, como, por ejemplo, palabras onomatopéyicas tales como *cuchichear* o *murmurar*, así como el habla no proposicional que utilizan los subastadores y ciertos afásicos. A menudo es difícil clasificar precisamente cada una de las conductas que se considere. Con criterio realista hemos de esperar que haya zonas en que se superpongan: conductas que satisfagan ciertos aspectos de una categoría y ciertos aspectos de otra.

En vez de tratar de clasificar la conducta como verbal o no verbal, Mehrabian ha optado por usar la dicotomía «explícito-implícito».[2]

En otras palabras, Mehrabian creía que lo que llevaba una señal al dominio de lo no verbal era su sutileza, y la sutileza parecía estar directamente ligada a la ausencia de reglas explícitas de codificación. La obra de Mehrabian se centraba primordialmente en los referentes que se tienen para diversas configuraciones de conducta no verbal y/o implícita, es decir, el significado que uno atribuye a esas conductas. El resultado de amplios experimentos reveló que existe una perspectiva triple.[3] 1) Inmediatez. A veces reaccionamos a cosas evaluándolas como positivas o negativas, buenas o malas, agradables o desagradables. 2) Estatus. A veces actuamos o percibimos conductas que indican varios aspectos de estatus en relación con nosotros, como fuerte o débil, superior o subordinado. 3) Impresionabilidad. Esta tercera categoría se refiere a nuestras percepciones de actividad, como lento o rápido, activo o pasivo.

Perspectivas en la clasificación de la conducta no verbal

El siguiente esquema clasificatorio se ha deducido de un examen de escritos e investigaciones realizados en la actualidad y en que sus autores calificaban su propio trabajo, implícita o explícitamente, como categorizable bajo el término de *no verbales*.

I. MOVIMIENTO DEL CUERPO O COMPORTAMIENTO CINESICO

El movimiento del cuerpo o comportamiento cinésico comprende de modo característico los gestos, los movimientos corporales, los de las extremidades, las manos, la cabeza, los pies y las piernas, las expresiones faciales (sonrisas), la conducta de los ojos (parpadeo, dirección y duración de la mirada y dilatación de la pupila), y también la postura. Fruncir el entrecejo, dejar caer los hombros o inclinar la cabeza son todas conductas comprendidas en el campo de la cinésica. Como es obvio, hay diferentes tipos de conducta no verbal. Algunas señales no verbales son muy específicas y otras más generales. Algunas tienen la intención de comunicar, otras son meramente expresivas. Algunas proporcionan información acerca de las emociones mientras que otras dan a conocer rasgos de la personalidad o actitudes. En un esfuerzo por orientarse en el mundo relativamente desconocido de la conducta no verbal, Ekman y Friesen[4] desarrollaron un sistema de clasificación de los comportamientos no verbales. Las categorías que incluye son las siguientes:

A. Emblemas. Se trata de actos no verbales que admiten una trasposición oral directa o una definición de diccionario que consiste, en general, en una o dos palabras o en una frase.[5] Entre los miembros de una cultura o una subcultura existe un gran

acuerdo acerca de la «trasposición» verbal de estas señales. Los gestos que se usan para representar «OK» o «Paz» (conocido también como el signo de la victoria) son ejemplos de emblemas en una parte muy amplia de nuestra cultura. Además estos emblemas son específicamente culturales. Por ejemplo, la figura 1.1 muestra variaciones en el emblema del suicidio en función de la popularidad de un método (ahorcamiento, disparo de arma de fuego o apuñalamiento) en una cultura dada. Sin embargo, algunos emblemas describen acciones comunes a la especie humana y parecen trascender una cultura particular. El emblema de comer (llevarse la mano hacia la boca) y el de dormir (inclinar la cabeza en posición lateral casi perpendicular al cuerpo, que a veces se acompaña con los ojos cerrados y la colocación de las manos debajo de la cabeza a modo de almohada) constituyen dos ejemplos de emblemas que Ekman y sus colegas han observado en varias culturas. Ekman descubrió también que las diferentes culturas parecen tener emblemas para tipos similares de mensajes, independientemente del gesto que se utilice para describirlos, por ejemplo, los insultos, las direcciones (venir, ir, detenerse), los saludos, las partidas, cierto tipo de respuestas (sí, no, no lo sé), el estado físico o la emoción. La cantidad de emblemas que se utilizan en una cultura puede variar considerablemente desde menos de 100 en estudiantes norteamericanos a más de 250 en estudiantes israelíes.

A menudo los emblemas se producen con las manos pero no exclusivamente. Fruncir la nariz puede querer decir «Estoy disgustado» o «¡Puf! ¡Cómo apesta!» Para decir «No lo sé» o «Necesito ayuda» o «No estoy seguro», se pueden poner ambas manos con las palmas hacia arriba, encogerse de hombros o ambas cosas a la vez. Ekman cree que los emblemas faciales difieren probablemente de las demás expresiones faciales en que son más convencionales y en que se los presenta de modo más prolongado o más breve. Los emblemas faciales también pueden enfatizar partes especiales del rostro. Por ejemplo, se puede utilizar la sonrisa para indicar felicidad: la sorpresa se puede expresar dejando caer mecánicamente la mandíbula o enarcando dramáticamente las cejas.

Muy a menudo, los emblemas se utilizan cuando los canales verbales están bloqueados (o faltan) y en general se los usa para

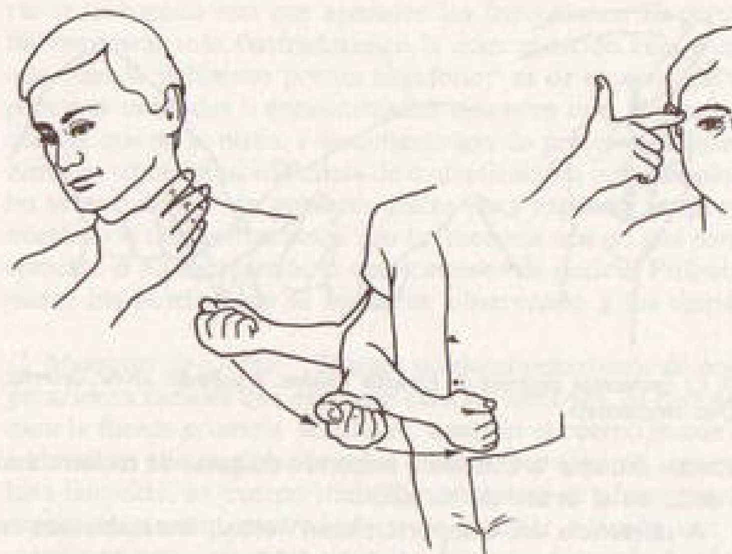


FIG. 1.1 Emblemas de suicidio. *A la izquierda,* Papuasia, Nueva Guinea; *a la derecha,* Estados Unidos; *abajo,* Japón.

comunicar. Algunos de los lenguajes de signos de los sordos, los gestos no verbales que utiliza el personal de producción de televisión, los signos que se hacen dos nadadores bajo el agua o los movimientos que realizan dos personas que están demasiado lejos una de otra como para emitir señales audibles, conforman situaciones propicias para la producción de emblemas.

Nuestra conciencia del uso de emblemas es aproximadamente la misma que nuestra conciencia de la elección de una palabra. Además, igual que en el comportamiento verbal, el contexto puede a veces cambiar la interpretación de la señal; es decir, por ejemplo, mostrar el dedo corazón extendido hacia arriba (en señal de «fastidiate») puede ser un rasgo de humor o un insulto según las otras señales que acompañan esa acción. Ekman también observó «lapsus emblemáticos» semejantes a los lapsus linguae. Da el ejemplo de una mujer sometida a una tensa entrevista por una persona cuya posición social le impedía a ella expresar libremente su disgusto. La mujer, sin darse cuenta y sin que lo advirtiera su entrevistador, permaneció unos

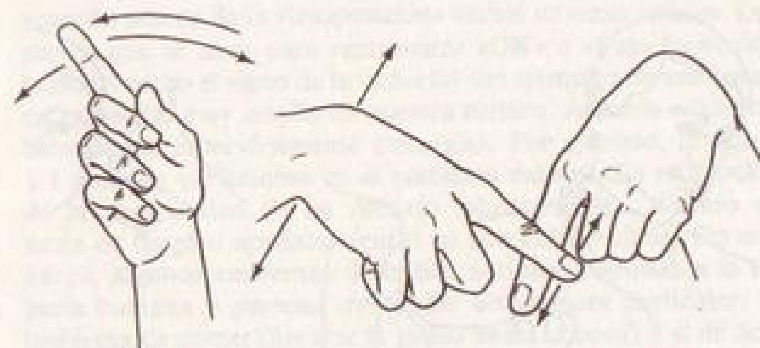


FIG. 1.2 Emblemas digitales de Estados Unidos. *Izquierda:* «No»; *derecha:* «¡Qué vergüenza!»

minutos durante la entrevista haciendo un gesto de rechazo con el dedo en el brazo de su sillón.

A diferencia del comportamiento verbal, los emblemas en general no forman series como las palabras, aunque hay excepciones. Uno puede estar hablando por teléfono cuando entra una visita e indicarle sucesivamente «aguarde un minuto», «pase y siéntese». Por último, algunos emblemas parecen específicamente adaptados a subgrupos particulares en el seno de una cultura dada. Por ejemplo, la figura 1.2 muestra dos gestos, uno que parece utilizarse predominantemente cuando los adultos hablan a los niños («no-no») y otro que parece fundamentalmente limitado al uso entre niños («¡qué vergüenza!»).

B. Ilustradores. Hay actos no verbales directamente unidos al habla o que la acompañan y que sirven para ilustrar lo que se dice verbalmente. Pueden ser movimientos que acentúen o enfaticen una palabra o una frase, esbocen una vía de pensamiento, señalen objetos presentes, describan una relación espacial o el ritmo de un acontecimiento, tracen un cuadro del referente o representen una acción corporal. También puede haber emblemas que se utilicen para ilustrar juicios verbales, bien repitiendo o bien sustituyendo una palabra o una frase. Los ilustradores parecen caer dentro de nuestro campo consciente pero no tan explícitamente como los emblemas. Se los usa intencionadamente para ayudar a la comunicación, pero no tan deliberadamente como los emblemas. Son muchos los factores que pueden alterar la frecuencia con que aparecen los ilustradores. Es previsible encontrar más ilustradores en la comunicación cara a cara que cuando hablamos por un interfono;[6] es de esperar que las personas excitadas o entusiasmadas muestren más ilustradores que las que no lo están, e igualmente son de prever más ilustradores en situaciones «difíciles» de comunicación; por ejemplo, si no se encuentran las palabras justas para expresar un pensamiento o si nos enfrentamos con un receptor que no nos presta atención o no comprende lo que tratamos de decirle. Probablemente los ilustradores se aprenden observando a los demás.

C. Muestras de afecto. Se trata predominantemente de configuraciones faciales que expresan estados afectivos. Si bien es la cara la fuente primaria del afecto, también el cuerpo puede ser leído como juicios globales sobre afectos; por ejemplo, una postura lánguida, un cuerpo triste. Las muestras de afecto pueden repetir, aumentar, contradecir o no guardar relación con las manifestaciones afectivas verbales. Una vez tiene efecto la expresión, lo común es que se tenga un elevado grado de conciencia, pero también puede darse sin conciencia. Corrientemente las expresiones de afecto no intentan comunicar, pero pueden en ocasiones ser intencionales.

D. Reguladores. Hay actos no verbales que mantienen y regulan de cabo a rabo la naturaleza del hablar y el escuchar entre dos o más sujetos interactuantes. Indican al hablante que continúe, repita, se extienda en detalles, se apresure, haga más ameno su discurso, conceda al interlocutor su turno de hablar, y así sucesivamente. Algunas conductas asociadas al saludo y la despedida pueden ser reguladores en la medida en que indican el inicio o fin de una comunicación cara a cara.

En los últimos años las diversas conductas no verbales asociadas a la demanda de turnos* de palabra han sido los reguladores a los que se ha prestado mayor atención. Estas se refieren a las señales que utilizamos para hacer saber a otra persona que queremos hablar, para evitar que otra persona nos quite el

* La expresión «turn-taking», en el original inglés, de difícil traducción literal al castellano, se ha vertido aquí como «demanda de turno» o «turno conversacional». [T.]

uso de la palabra, para renunciar a nuestro turno de intervención y pedir a otra persona que continúe y para dar a entender que hemos terminado de hablar y que otra persona puede continuar. Generalmente, no decimos verbalmente estas cosas, sino que las comunicamos por medio de multitud de comportamientos no verbales. Probablemente los reguladores más familiares son los movimientos de cabeza y el comportamiento visual. Las cabezadas en rápida sucesión pueden indicar el mensaje «dése prisa y termine», pero si los movimientos siguen a las pausas que hace el hablante y tiene lugar lenta, deliberada y concienzudamente, pueden querer decir «siga hablando» o «me gusta lo que dice». Hemos encontrado que las personas que trataban de poner término a una conversación disminuían acusadamente el contacto visual con la otra persona.[8]

Los reguladores parecen hallarse en la periferia de nuestra conciencia y son, en general, difíciles de inhibir. Son como hábitos arraigados y casi involuntarios, pero se trata de señales de las que somos muy conscientes cuando las producen otros.

E. Adaptadores. Tal vez estas conductas no verbales sean las más difíciles de definir y las que mayor especulación impliquen. Se les denomina adaptadores porque se piensa que se desarrollan en la niñez como esfuerzos de adaptación para satisfacer necesidades, cumplir acciones, dominar emociones, desarrollar contactos sociales o cumplir una gran cantidad de otras funciones. Ekman y Friesen han identificado tres tipos de adaptadores: *auto*dirigidos, dirigidos a *objetos* y *hetero*dirigidos.

Los autoadaptadores, como su nombre indica, se refieren a la manipulación del propio cuerpo como cogerse, frotarse, apretarse, rascarse o pellizcarse a sí mismo. A menudo estos autoadaptadores se incrementan en la medida en que la angustia de una persona aumenta. Escarbarse la nariz puede ser un autoadaptador; un adulto que se limpia la esquina del ojo en momentos de tristeza (como si se quitara las lágrimas) puede mostrar con ello reacción que refleja las primeras experiencias de esa persona con la tristeza. Ekman y sus colegas han hallado que el «acto de cubrirse los ojos» está asociado a la vergüenza o la culpa y que el «acto de rascar-escarbar» se asocia con hostilidad, autoagresión o agresión a otro desplazada a sí mismo.

Los heteroadaptadores se aprenden junto con las primeras

experiencias de relaciones interpersonales, esto es, dar a otro y tomar de otro, atacar o proteger, establecer proximidad o alejamiento y acciones por el estilo. Los movimientos de las piernas pueden ser adaptadores que muestran residuos de una agresión a puntapiés, una invitación sexual o una fuga. Ekman cree que muchos de los incesantes movimientos de las manos y los pies que se han considerado como indicadores típicos de angustia pueden ser residuos de adaptadores necesarios para escapar a la interacción. Un ejemplo tomado de la interacción de los mandriles nos ayudará a ilustrar la naturaleza de este tipo de adaptadores. Cuando un mandril joven se inicia en los fundamentos del ataque y la agresión, la madre mandril vigilará de cerca. El joven mandril desplegará un comportamiento agresivo pero también volverá la cabeza lateralmente para controlar que la madre está todavía allí. Una vez adulto, el mandril puede efectuar este movimiento lateral de cabeza cuando se halla en una situación amenazadora aunque la madre ya no esté allí con él y tal movimiento no parezca responder a ningún propósito funcional.

Los adaptadores dirigidos a objetos implican la manipulación de objetos y pueden derivar del cumplimiento de alguna tarea instrumental, como fumar, escribir con un lápiz, etc. Aunque seamos característicamente inconscientes de que realizamos estas conductas de adaptación, tal vez seamos más conscientes de los adaptadores a objetos. Estas conductas suelen aprenderse tardíamente en la vida y parece haber menos tabúes sociales ligados a ellos.

Puesto que en la aparición de estas conductas de adaptación parece haber represiones sociales, se aprecian con mayor frecuencia cuando un individuo está solo. Entonces cabe encontrar el acto completo y no precisamente un fragmento del mismo. Cuando alguien está solo se puede hurgar la nariz sin inhibición mientras que cuando está rodeado de gente esa misma persona se limitará a tocarse la nariz y frotársela «por casualidad». Los adaptadores no tienen la finalidad de ser usados en la comunicación pero pueden verse arrastrados por la conducta verbal en determinadas situaciones que guardan relación con las condiciones presentes en el momento en que el hábito de adaptación fue aprendido.

II. CARACTERISTICAS FISICAS

Si bien la sección anterior se refería al movimiento, esta categoría concierne a cosas que se mantienen relativamente sin cambio durante el período de interacción. Se trata de señales no verbales importantes que no son forzosamente movimiento. Comprende el físico o la forma del cuerpo, el atractivo general, los olores del cuerpo y el aliento, la altura, el peso, el cabello, el color o la tonalidad de la piel.

III. CONDUCTA TACTIL

Para algunos autores, el estudio de la cinésica incluye el comportamiento táctil. Sin embargo, para otros el contacto físico real constituye una clase diferente de fenómenos. Algunos investigadores se ocupan de la conducta táctil como de un factor importante en el primer desarrollo infantil y otros se interesan por el comportamiento táctil adulto. Las subcategorías de la conducta táctil pueden comprender la caricia, el golpe, el sostener, el guiar los movimientos de otro y otros ejemplos más específicos.

IV. PARALENGUAJE

Para decirlo sencillamente, el paralenguaje se refiere a cómo se dice algo y no a qué se dice. Tiene que ver con el espectro de señales vocales no verbales establecidas alrededor del comportamiento común del habla. Trager creyó que el paralenguaje tenía los componentes que se enumeran a continuación.[9]

A. Cualidades de la voz. Se incluyen aquí elementos tales como el registro de la voz, el control de la altura, el control del ritmo, el *tempo,* el control de la articulación, la resonancia, el control de la glotis y el control labial de la voz.

B. Vocalizaciones. 1) *Caracterizadores vocales.* Aquí se incluyen por ejemplo la risa, el llanto, el suspiro, el bostezo, el estornudo, el ronquido, etc. 2) *Cualificadores vocales.* Aquí se incluyen la intensidad de voz muy fuerte a muy suave, la altura (de excesivamente aguda a excesivamente grave), y la extensión (desde el arrastrar las palabras hasta el hablar extremadamente cortado). 3) *Segregaciones vocales.* Son, por ejemplo, los «hum», «m-hmm», «ah», «uh», y variaciones de esta suerte.

Probablemente haya que incluir en este apartado el trabajo relacionado con elementos tales como las pausas (fuera de las articulaciones), sonidos intrusos, errores al hablar y estados de latencia.

V. PROXEMICA

En general, se entiende por proxémica el estudio del uso y percepción del espacio social y personal. Bajo este encabezamiento encontramos todo un cuerpo de estudio que se conoce como ecología del pequeño grupo, y que se ocupa de cómo la gente usa y responde a las relaciones espaciales en el establecimiento de grupos formales o informales. Estos estudios se refieren a la disposición de los asientos y a la disposición espacial relacionada con el liderazgo, el flujo de comunicación y la tarea manual. La influencia de los elementos arquitectónicos en viviendas e inclusive en comunidades también son temas de interés para quienes estudian el comportamiento humano proxémico. En un nivel aún más amplio, se ha prestado cierta atención a las relaciones espaciales en las multitudes y en situaciones de gran densidad humana.

A veces se estudia la orientación espacial personal en el contexto de la distancia conversacional y como ésta varía de acuerdo con el sexo, el status, los roles, la orientación cultural y así sucesivamente. También es frecuente el término *territorialidad* en el estudio de la proxémica para designar la tendencia humana a marcar el territorio personal —o espacio intocable— al modo en que lo hacen los animales salvajes o las aves.

VI. ARTEFACTOS

Los artefactos comprenden la manipulación de objetos con personas interactuantes que pueden actuar como estímulos no verbales. Estos artefactos comprenden el perfume, la ropa, el lápiz de labios, las gafas, la peluca y otros objetos para el cabello, pestañas postizas, pinturas de ojos y todo el repertorio de postizos y productos de belleza.

VII. FACTORES DEL ENTORNO

Hasta aquí nos hemos ocupado del aspecto y la conducta de personas implicadas en la comunicación. Esta categoría comprende aquellos elementos que interfieren en la relación humana pero que no son parte directa de ella. Los factores del entorno (o medio) incluyen los muebles, el estilo arquitectónico, el decorado de los interiores, las condiciones de luz, olores, colores, temperatura, ruidos adicionales o música y otros elementos de esta suerte dentro de los cuales tiene lugar la interacción. Las variaciones en la disposición, los materiales, las formas o superficies de los objetos en el entorno interactuante pueden ejercer una gran influencia en el resultado de una relación interpersonal. Esta categoría incluye también lo que podría llamarse huellas de acción. Por ejemplo, si se observan colillas, mondaduras de naranja y papeles usados que ha dejado la persona con quien se ha de estar poco después, la impresión que esto produce puede muy bien influir en su relación con ella.

Perspectivas de comunicación no verbal en el proceso total de la comunicación

Constantemente se nos advierte contra la presentación de un tema fuera de contexto. Aunque este libro fue escrito como suplemento a una exposición sobre comportamiento verbal, se refiere casi exclusivamente a la comunicación no verbal. Existe el peligro de que el lector olvide que la comunicación no verbal no se puede estudiar aislada del proceso total de comunicación. La comunicación verbal y la no verbal deberían tratarse como una unidad total e indivisible. Argyle afirma: «Algunos de los hallazgos más importantes en el campo de la interacción social giran en torno a las maneras en que la interacción verbal necesita el apoyo de las comunicaciones no verbales».[10] ¿Cuáles son algunas de esas maneras en que se interrelacionan los sistemas verbal y no verbal?

Antes de resumir algunas de las interrelaciones de lo verbal y lo no verbal quisiéramos recordar que también puede haber interrelaciones no verbales, es decir, canales no verbales que interactúan con otros. Ejemplo de interrelación no verbal es un «¡Bien!» en voz alta antes de dar la mano, lo cual anticipa un

firme apretón de manos. Los olores pueden acortar o prolongar la distancia; la distancia de interacción puede afectar a la intensidad de la voz, etc. Argyle ha identificado los usos primarios del comportamiento no verbal en la comunicación humana tales como: 1) expresar emociones, 2) transmitir actitudes interpersonales (gusto/disgusto, dominación/sumisión, etc.), 3) presentar a otros la propia personalidad y 4) acompañar el habla con el fin de administrar las intervenciones, la retroalimentación *(feedback)*, la atención, etc.[11] Ninguna de las funciones de la conducta no verbal se limita a la mera conducta no verbal, esto es, las emociones y las actitudes pueden ser expresadas verbalmente y la interacción también. Sin embargo, en ciertos casos, por alguna razón, confiamos más en la conducta verbal de los demás, y en cambio, en otros lo hacemos preferentemente en la no verbal. Lo mismo que las palabras y las frases, las señales no verbales pueden tener múltiples usos y múltiples significados, como, por ejemplo, una sonrisa puede ser parte de una expresión emocional, un mensaje relacionado con una actitud, parte de una autopresentación, o la respuesta de un interlocutor para controlar la interacción. El comportamiento no verbal puede repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar o regular el comportamiento verbal.[12]

Repetición. La comunicación no verbal puede meramente repetir lo que se dijo verbalmente. Por ejemplo, si se dice a alguien que para encontrar un puesto de periódicos tiene que ir hacia el norte y luego se señala en la dirección adecuada esto ha de considerarse una repetición.

Contradicción. El comportamiento no verbal puede contradecir la conducta verbal.[13] Un ejemplo clásico de ello es el padre que grita a su hijo con voz enfadada: «¡Por supuesto que te quiero!» O aquella persona insegura que tiene que hablar en público y que, a pesar de tener la frente bañada en sudor y de temblarle las manos y las rodillas, dice: «No estoy nervioso». Si no hay razón para sospechar que pueden estar presentes señales en conflicto, es probable que confiemos preferentemente en los mensajes verbales. Se ha dicho que cuando recibimos mensajes contradictorios en los niveles verbal y no verbal haremos mejor en confiar y creer en el mensaje no verbal.[14] Se afirma que las

señales no verbales son más espontáneas, más difíciles de simular y menos susceptibles de ser manipuladas. Sin embargo, tal vez sea más exacto decir que ciertas conductas no verbales son más espontáneas y difíciles de fingir que otras y que hay gente más proclive que otra a la impostura no verbal.[15] Cuando nos hallamos ante dos señales no verbales contradictorias, es previsible que confiemos en aquella que consideramos más difícil de fingir. A veces escogemos ser más directos con las señales no verbales porque sabemos que serán percibidas como menos directas.

Los niños pequeños cuando se enfrentan con un mensaje verbal y otro no verbal contradictorios,[16] parecen dar menos crédito que los adultos a ciertas señales no verbales. Los mensajes conflictivos en los que el hablante sonreía mientras formulaba un juicio crítico, fueron interpretados más negativamente por los niños que por los adultos, y ello sobre todo cuando el hablante era una mujer. Otros estudios vienen a ensombrecer la teoría de la «confianza en las señales no verbales en situaciones contradictorias».[17] En una situación de test, cuando se solicitó a los estudiantes-jueces que seleccionaran las muestras de afecto comunicadas por una serie de caras incoherentes (dibujadas) y mensajes escritos, Shapiro halló que aquéllas eran extraordinariamente consistentes en su dependencia tanto de señales lingüísticas, como de señales faciales. Vande Creek y Watkins ampliaron el trabajo de Shapiro mediante la utilización de voces reales y películas. Las personas que servían de estímulo representaban incoherencias en el grado de stress entre los canales verbal y no verbal. Una vez más, hallaron que ciertos encuestados tendían a confiar más en las señales verbales, otros en las no verbales y algunos respondieron al grado de stress en general, al margen de los canales que lo manifestaban. Las investigaciones interculturales de Sobmon y Ali sugieren que la familiaridad con el lenguaje verbal puede afectar la confianza que se tiene en señales verbales o no verbales. Por ejemplo, encontraron que las personas no familiarizadas con el lenguaje utilizado para construir el mensaje contradictorio confiaban más en el contenido de los juicios de significado afectivo. Aquellos que conocían bien el lenguaje estaban en mejores condiciones para confiar en la entonación vocal de los significados afectivos. Parece, pues, que algunas personas confían más en los mensajes verbales mientras que otras lo hacen más en los no verbales. Desconocemos todas las condiciones que podrían afectar a estas preferencias. Si bien una de las fuentes de nuestra preferencia por señales verbales o no verbales pueden ser las experiencias adquiridas, otros creen que puede haber también una génesis más básica aún, como la dominancia del hemisferio cerebral derecho o del izquierdo.

Aunque a veces los mensajes incoherentes son producidos para lograr un efecto particular como el sarcasmo, hay quienes creen que una andanada de mensajes incoherentes puede contribuir a crear una psicopatología en el receptor. Esto puede ser especialmente cierto cuando las personas tienen una relación estrecha entre sí y el receptor no cuenta con terceras personas con quienes poder discutir y tal vez esclarecer la situación y así disipar la confusión. Según algunos investigadores, los padres de niños con problemas producen más mensajes con señales conflictivas[18]; mientras otros trabajos sugieren que la diferencia no reside en las señales conflictivas, sino en los mensajes negativos; esto es, los padres con hijos con perturbaciones envían más mensajes negativos.[19] Ambas situaciones son indeseables y la combinación de negatividad, confusión y castigo puede ser nociva.

Sustitución. La conducta no verbal puede sustituir a los mensajes verbales. Cuando un ejecutivo (o un conserje), abatido y humillado llega a su casa después del trabajo, una expresión facial sustituye a la afirmación: «He tenido un día desastroso». Con un poco de práctica se aprende pronto a reconocer una amplia gama de estas expresiones no verbales sustitutivas, desde «¡Ha sido un día fantástico, grandioso!» hasta «¡Oh, Dios mío, qué miserable soy!» No hace falta que pidamos confirmación verbal de nuestra percepción. A veces, cuando la conducta no verbal sustitutiva fracasa, el comunicante retrocede al nivel verbal. Piénsese en la mujer que quiere que su compañero deje de apremiarla físicamente. Puede ponerse tiesa, clavarle duramente la mirada o actuar de manera fría e indiferente. Pero si el pretendiente insiste puede que ella diga algo así como «Mira Carlos, por favor, no eches a perder una buena amistad».

Complementariedad. La conducta no verbal puede modificar o elaborar mensajes verbales. Un empleado puede reflejar por medios no verbales una actitud de embarazo cuando habla con el capataz acerca de un bajo rendimiento. Además, el comportamiento no verbal puede reflejar cambios en la relación entre el empleado y el capataz. Cuando la lentitud, las tranquilas verbalizaciones y la postura relajada del empleado cambian —cuando la postura se hace tensa y el nivel emocional del juicio verbal crece— ello puede indicar alteraciones en la relación global entre los interactuantes. Las funciones complementarias de la comunicación no verbal sirven como señal de las actitudes e intenciones de una persona respecto a la otra.

Acentuación. El comportamiento no verbal puede acentuar las partes del mensaje verbal así como el subrayado y las bastardillas sirven para enfatizarlas en el lenguaje escrito. A menudo los movimientos de cabeza o de manos se usan para acentuar el mensaje verbal. Cuando un padre regaña a su hijo porque ha estado fuera de casa hasta altas horas de la noche, puede acentuar una frase en particular cogiéndolo firmemente por la espalda y acompañando las palabras con el entrecejo fruncido. En algunos casos, un conjunto de señales no verbales puede acentuar otras señales no verbales. Ekman halló que las emociones son exhibidas primariamente por las expresiones faciales, pero que el cuerpo es portador de los indicadores más acusados del nivel de excitación.[20]

Regulación. Las conductas no verbales también se utilizan para regular los flujos de comunicación entre los interactuantes. El modo en que una persona deja de hablar y otra comienza a hacerlo con toda fluidez y de forma sincronizada puede ser tan importante para una interacción satisfactoria como el mismo contenido verbal que se intercambia. Después de todo, formulamos juicios acerca de las personas sobre la base de sus habilidades reguladoras, como, por ejemplo, «hablar con él es como hablarle a una pared» o «con ella no puedes meter baza en la conversación». Cuando otra persona interrumpe muy a menudo o es desatenta podemos sentir que ello equivale a una declaración acerca de la relación y, tal vez a una muestra de falta de respeto. Hay reglas para regular la conversación pero, en general, se trata de reglas implícitas. No está escrito en ninguna parte, pero actuamos como si «supiéramos» que dos personas no pueden hablar al mismo tiempo, que cada una de ellas ha de dar las mismas oportunidades de hablar a la otra siempre que ésta lo desee, que una pregunta ha de ser respondida, etc. La investigación de Wiemann descubrió que cambios relativamente pequeños en estos comportamientos de regulación (interrupciones, pausas mayores de tres segundos, cambio unilateral de tema, etc.), tenían como consecuencia variaciones importantes en la percepción de la competencia de un comunicante.[21] En tanto oyentes, es evidente que prestamos atención y evaluamos una multitud de efímeras, sutiles y habituales características de la conducta conversacional del otro. Probablemente haya diferencias en los comportamientos reales que se utilizan para estimular el flujo de la conversación entre personas de distintas culturas o de ciertos grupos subculturales. Sabemos que los niños, hasta que no comienzan a aprender estas reglas, utilizan señales menos sutiles, como, por ejemplo, tirar de la ropa, levantar la mano, etc. Algunas de las conductas que se utilizan para facilitar esta regulación conversacional se conservan.[22]

Cuando queremos indicar que hemos terminado de hablar y que la otra persona puede comenzar, podemos incrementar el contacto visual con el interlocutor. A menudo se acompaña esto con señales vocales que se asocian con la finalización de juicios declarativos o interrogativos. Si la otra persona no se ha enterado aún de «qué va» la conversación, podemos prolongar el silencio o interponer una apelación, por ejemplo, «sabe usted...» o «de modo que...» Evitar que el otro entre en la conversación obliga a evitar las pausas prolongadas, disminuir el contacto visual y quizá levantar la voz si la otra persona trata de «meter baza». Cuando no queremos emplear nuestro turno en la conversación, podemos dar a la otra persona algunas cabezadas de refuerzo y mantener atento el contacto visual y, por supuesto, evitar hablar cuando el interlocutor comienza a decaer. Cuando queremos hacer uso de la palabra podemos levantar el índice o efectuar una audible inspiración mientras adoptamos una postura erguida como si estuviéramos listos para comenzar. Rápidas cabezadas pueden señalar también a la otra persona que ha de darse prisa y terminar, pero si tenemos dificultades para intervenir puede que tengamos que hablar al mismo

tiempo durante unos instantes o emprender un «comienzo tartamudeante» que, con suerte, será la señal más fácilmente advertida de que deseamos hablar.

Los inicios y los finales de conversación actúan también como puntos de regulación. Cuando saludamos a alguien, nuestro contacto visual señala que los canales de la conversación están abiertos. Puede tratarse de un ligero movimiento de cabeza y un «destello de cejas» (un movimiento de cejas hacia arriba y hacia abajo, apenas detectable, pero nítido). También se usan en los encuentros las manos para saludar, agitarlas, estrechar las manos de otro, palmearlo, hacer señales emblemáticas como el signo de la paz o de la victoria, el puño en alto o los pulgares hacia arriba. Las manos también pueden desplegar actividades de acicalamiento (como ponerse los dedos entre los cabellos) o verse implicadas en diversas actividades táctiles como besar, abrazar o golpear al otro en el brazo. La boca puede dibujar una sonrisa o una forma oval como si uno estuviera dispuesto a comenzar a hablar.[23]

El despedirse en entrevistas semiformales implica muchas otras conductas no verbales, pero la más común es la de romper el contacto visual durante períodos cada vez más largos mientras se dispone el cuerpo hacia la salida, inclinado hacia adelante, y se realizan rápidos movimientos de cabeza. Menos frecuentes pero también muy notorias, son las conductas de acentuación, como, por ejemplo, «¡Este es el final de nuestra conversación y no quiero que deje usted de advertirlo!» Estos acentuadores incluyen lo que llamamos movimientos *explosivos* de manos y pies, levantando las manos y/o pies y volviéndolos a bajar con fuerza suficiente como para hacer un ruido perceptible mientras al mismo tiempo usamos manos y pies como palanca para levantarnos del asiento. Una manifestación menos directa de esto consiste en colocar las manos sobre los muslos o rodillas en posición de hacer palanca (como si estuviera uno preparando para catapultarse de inmediato) y esperar que la otra persona dé la señal de despedida.[24]

De lo que acabamos de decir debería desprenderse con toda claridad que el comportamiento verbal y el no verbal actúan juntos de muchas maneras. A fin de comprender plenamente una transacción comunicativa hemos de analizar ambos tipos de comportamientos como una unidad no escindible.

Perspectivas de comunicación no verbal en la sociedad norteamericana

La importancia de la comunicación no verbal sería innegable si sólo se tomara en cuenta su cantidad. Birdwhistell, que se considera en general como una notable autoridad en conductas no verbales, realiza apreciaciones bastante asombrosas acerca del volumen real de comunicación no verbal. Este autor calcula que una persona media habla con palabras durante un total de 10 u 11 minutos diarios (la oración hablada normal dura sólo unos 2,5 segundos). Continúa diciendo que en una conversación normal de dos personas, los componentes verbales suman menos del 35 por ciento del significado social de la situación mientras que más del 65 por ciento del significado social queda del lado de lo no verbal.

Otra manera de considerar la cantidad de mensajes no verbales consiste en observar los diversos sistemas que los humanos utilizan para comunicarse. Hall resume diez tipos diferentes de actividad humana que llama «sistemas de mensajes primarios».[25] Este autor sugiere que sólo uno de ellos implica el lenguaje. Ruesch y Kees analizan al menos siete sistemas diferentes, a saber: apariencia personal y ropa, gestos o movimientos deliberados, acción casual, huellas de acción, sonidos vocales, palabras dichas, palabras escritas. Sólo dos de los siete sistemas conllevan el uso abierto de palabras.[26]

No me propongo aquí razonar la importancia de los diversos sistemas de mensajes humanos, sino sólo poner en su debida perspectiva el mundo no verbal. Se puede decir sin riesgo de error que el estudio de la comunicación humana durante demasiado tiempo ha ignorado una parte importante del proceso.

Si analizamos aspectos específicos de nuestra sociedad dispondremos de nuevos testimonios acerca del predominio y la importancia de la comunicación no verbal. Considérese por ejemplo, el papel de las señales no verbales en situaciones terapéuticas; es indudable que la comprensión de una conducta no verbal perturbada ayudará al diagnóstico y al tratamiento. También son importantes las señales no verbales en ciertas situaciones en que la comunicación verbal se ve obstaculizada, como, por ejemplo, en la interacción entre médico y enfermera durante una operación. Es evidente el significado de las señales

no verbales en las artes (danza, representaciones teatrales, música, cine, etc.). El simbolismo no verbal de diversas ceremonias y rituales que crea respuestas importantes y necesarias en los participantes (por ejemplo, los atavíos en la boda, las decoraciones de Navidad, los rituales religiosos, los funerales, etc.). Podemos ver también cómo una comprensión de las señales no verbales nos prepara mejor para la comunicación transcultural, entre diferentes clases o grupos de edades distintas así como entre diferentes grupos étnicos dentro de nuestra cultura. El enseñar y comprender al ciego y al sordo, consiste, en gran parte, en desarrollar señales verbales de modo sofisticado. Situaciones cotidianas como el formarse impresiones acerca de la gente con que uno se encuentra, mantener una entrevista de trabajo, comprender un anuncio publicitario o la relación audiencia/locutor en una conferencia pública, son todas situaciones cargadas de conductas no verbales. También se analizan las señales no verbales con la esperanza de poder predecir el comportamiento futuro de la gente.[27] Un experto sostiene que analizó los gestos de las manos de presuntos jurados en once importantes juicios en 1975 con la esperanza de predecir cómo votarían acerca del acusado. Sería interminable la lista de las situaciones en que la comunicación no verbal resulta fundamental, de modo que sólo describiremos brevemente tres áreas: la política televisada, el comportamiento en clase y el comportamiento de galanteo.

Política televisada. Paulatinamente está siendo reemplazado el caudillo político cansado, obeso y sin atractivo físico por el candidato joven, de buen aspecto y vigoroso, capaz de captar el voto del público con la ayuda de su atracción no verbal. Actualmente vemos entre treinta y cuarenta horas de televisión semanales. No cabe duda de que la televisión ha ayudado a estructurar algunas de nuestras percepciones no verbales, y muchos candidatos políticos han llegado a reconocer la enorme influencia que estas percepciones pueden ejercer en los resultados de una elección.

Tal vez el ejemplo más evidente del papel de la comunicación no verbal en la política televisada se encuentre en el libro de McGinniss intitulado *The Selling of the President 1968*. He aquí un fragmento:

> La televisión parece particularmente útil al político capaz de ser atractivo pero que carece de ideas (...) En televisión, el hecho de no tener ideas no es tan importante. Lo que los espectadores anhelan captar es su personalidad. No ha de ser un hombre de Estado, ni un cruzado; sólo ha de exhibirse a tiempo. El éxito o el fracaso son fáciles de medir: ¿con cuánta frecuencia se le solicita ante las cámaras? A menudo con la frecuencia suficiente y así alcanza su objetivo, el de pasar de la condición de «político» a la de «celebridad», salto en el status que confieren los espectadores agradecidos que sienten que por fin se les ha dado una base para escoger.
>
> El candidato de televisión, pues, no se mide por comparación con sus predecesores —con un patrón de rendimiento establecido por dos siglos de democracia— sino en comparación con Mike Douglas. ¿Cómo se desenvuelve? ¿Tartamudea, se crispa, suscita la hilaridad? ¿Es capaz de entonarme?
>
> El estilo se transforma en el quid de la cuestión. El medio es el mensaje y el «masajista» es quien consigue los votos*... (págs. 29-30).
>
> Las palabras serían las mismas que siempre había utilizado Nixon, las palabras del discurso de aceptación. Pero todas ellas habrían de parecer frescas y vivas porque una serie de diapositivas se proyectarían en la pantalla mientras Nixon hablaba. Si todo saliera bien, ello permitiría a Treleaven crear una imagen de Nixon totalmente independiente de las palabras. Nixon diría las mismas aburridas cosas de siempre, pero nadie tendría que escucharlas. Las palabras se convertirían en una especie de música de fondo, algo agradable y arrullador. Las relampagueantes imágenes proyectadas serían cuidadosamente escogidas a fin de crear la impresión de que de algún modo Nixon representaba competencia, respeto por la tradición, serenidad, fe en que el pueblo norteamericano es mejor que cualquier otro, y en que todos los problemas que los demás denunciaban no significan nada en una tierra bendita por los edificios más altos,

* Se parafrasea aquí la célebre fórmula de McLuhan «el medio es el masaje», subsidiaria de la también suya «el medio es el mensaje». [T.]

los ejércitos más poderosos, las fábricas más grandes, los niños más encantadores y las puestas de sol más hermosas del mundo. Y más aún: en conjunción con estas imágenes, Richard Nixon podia llegar a ser esas cosas mismas... (pág. 85).

Sabe usted —decia Sage—, lo que estamos viendo realmente aqui es una génesis. Estamos entrando en un periodo en que cada vez se vende más y más a un hombre por televisión. Tal vez esto nos moleste a los dos, pero nosotros no somos norteamericanos típicos. El público se sienta en su casa y mira a Gunsmoke y cuando se le proporciona esta «bola» acerca de Nixon, piensa que está ante algo que vale la pena... (págs. 114-115).[28]

No ha de sorprendernos, pues, el ver a Ron Nessen, secretario de prensa del presidente Ford, acudiendo a la satírica «Saturday Night Live»; ni recordar al ex alcalde de Nueva York, John Lindsay, realizar frecuentes visitas al «Johnny Carson Show»; ni ver a Robert Finch, asesor presidencial, aparecer en un episodio contra la droga de «The Name of the Game»; ni, por último, encontrar al ex vicepresidente Spiro T. Agnew inaugurando la temporada de otoño de 1970 del «Red Skelton Show». Afortunadamente, los expertos en medios de comunicación no controlan todas las variables. El promedio de acierto de los expertos de alto nivel en relaciones públicas y en medios de comunicación tanto para demócratas como para republicanos fue en 1970 de sólo un 50 %, es decir, lo suficientemente bajo como para poner en peligro su status de equipos punteros. No disponemos de datos totales sobre los debates presidenciales de 1976, pero una ex estrella de cine fue incapaz de lograr la nominación del presidente en ejercicio. En la actualidad están en estudio las nuevas formas, es decir, se está examinando en qué medida los nuevos programas están orientados por consideraciones del tipo «entretenimiento» o «diversión».

Los simbolos no verbales han sido muy importantes en el comportamiento politico durante mucho tiempo antes de que el marketing televisivo se hiciera popular. La formación de piquetes, los desfiles, la música, las banderas, los uniformes, las antorchas, los diseños de peinado, las sentadas y manifestaciones con numeroso público marchando con los brazos enlazados..., todo ello y más ha formado parte de nuestra herencia politica no verbal.

Conducta en clase. El salón de clase es una verdadera mina de oro de conductas no verbales que pruebas científicas recientes han sacado a la luz. La aceptación y la comprensión de ideas y sentimientos tanto por parte del maestro como del alumno, el estímulo y la crítica, el silencio, el preguntar, entre otras cosas, implican elementos no verbales. Considérese los siguientes ejemplos como representativos de la variedad de señales no verbales de un salón de clase: 1) El entusiasta agitar de la mano de quien está seguro de tener la respuesta correcta; 2) el esfuerzo por evitar todo contacto visual con el maestro por parte del estudiante seguro de no saber la respuesta; 3) los efectos de la vestimenta y la longitud del cabello en la interacción maestro-estudiante; 4) expresiones faciales, como gestos de amenaza o el tono de voz, que a menudo se utilizan como recurso disciplinario en las escuelas primarias; 5) el profesor que pide a un estudiante que pregunte y critique pero cuyas acciones no verbales le dan a entender claramente que no lo hará; 6) la ausencia de un estudiante en las comunicaciones de clase; 7) a veces, la confianza del profesor en los estudiantes se pone de manifiesto en la disposición de los asientos y en el comportamiento de vigilancia durante los exámenes; 8) la variedad de técnicas que utilizan los estudiantes para hacer aparecer el sueño como actitud de estudio o de atención; 9) el profesor que anuncia que tiene mucho tiempo para las exposiciones del estudiante, pero cuya inquietud y constante mirar el reloj sugieren lo contrario; 10) los maestros que tratan de evaluar la retroalimentación *(feedback)* visual para determinar la comprensión del estudiante;[29] 11) inclusive el aspecto del salón (color de las paredes, espacio entre los asientos, ventanas) ejercen influencia en la participación del estudiante en la clase.

Las sutiles influencias no verbales en la clase pueden llegar a tener consecuencias dramáticas, según descubrieron Rosenthal y Jacobson. Estos autores sometieron a alumnos de escuela primaria a tests de cociente intelectual antes de su ingreso en el otoño. Se adjudicó a algunos estudiantes al azar (con independencia de los resultados del test) puntajes elevados en un «test intelectual brillante», lo que indicaba que mostrarían un rendi-

miento intelectual inusual el año próximo, y así les fue comunicado a los maestros. En los test de cociente intelectual realizados al finalizar el año, estos estudiantes mostraron un notable incremento en su rendimiento, lo que los experimentadores atribuyen a las expectativas del maestro y al modo en que se trató a estos estudiantes «especiales».

> Para resumir nuestras hipótesis podemos decir que, a través de lo que decía, cómo y cuándo lo decía, las expresiones faciales, las posturas y tal vez el tacto, la maestra pudo haber comunicado a los niños del grupo experimental su expectativa de notables progresos intelectuales. Estas comunicaciones, junto con los posibles cambios en las técnicas de enseñanza, pueden haber ayudado a los niños a aprender, mediante el cambio del concepto que tenían de sí mismos, de la expectativa de su propia conducta y de su motivación, así como de su estilo y capacidades cognoscitivas.[30]

Comportamiento de galanteo. En el siguiente fragmento de la canción de los Beatles titulada «Something» (copyright © 1969 Harrisongs Ltd. por George Harrison, que se utiliza aquí con permiso. Todos los derechos reservados, International copyright asegurado), puede encontrarse un comentario al comportamiento de galanteo no verbal. Helo aquí:

Algo en el modo en que se mueve
me atrae como ninguna otra amante
algo en el modo en que me corteja...

Algo en su sonrisa sabe ella
que no necesito otra amante
algo en su estilo que me muestra...

Me pides que mi amor crezca...
Permaneces a mi lado, ahora
ello puede indicar...

Tal como la canción lo sugiere, sabemos que hay «algo» de gran influencia en nuestra conducta no verbal de galanteo; lo mismo que otras áreas de estudio no verbal. Sin embargo, nos

encontramos todavía en una etapa demasiado precoz en la cuantificación de esas pautas de conducta. En un nivel puramente intuitivo, sabemos que hay hombres y mujeres que pueden transmitir mensajes como «Estoy disponible», «Soy inteligente» o «Te quiero» sin pronunciar una sola palabra. En el varón, puede tratarse de cosas tales como la ropa, las patillas, el largo del cabello, un porte arrogante, seguridad en las caderas, gestos de contacto físico, contacto visual especialmente prolongado, mirar meticuloso a la figura de la mujer, gestos y movimientos abiertos en contraste con los gestos y movimientos cerrados que exhibe la mujer, ganar una muy estrecha proximidad, una sutileza que permita luego a ambas partes negar interés en un ritual de galanteo, lo que da seguridad a la mujer y la hace sentirse deseada, «como mujer», o mostrando excitación y deseo en fugaces expresiones faciales. En la mujer, puede tratarse de cosas tales como sentarse con las piernas simbólicamente abiertas, cruzar las piernas para dejar a la vista un muslo, enredarse en miradas provocativas, acariciarse los muslos, adelantar los pechos, usar un perfume llamativo, mostrar un mohín bucal de enfado en sus expresiones faciales, abrir la palma de la mano hacia el varón, usar un tono de voz que es una «invitación detrás de las palabras», o cualquier otra señal y ritual sacados de una multitud de ellos, algunos de los cuales varían con el estatus, la subcultura, la región del país, etc. Un estudio realizado por algunos estudiantes en Milwaukee sobre una cantidad de bares de solteros sugiere que el fumar un cigarro era tabú para cualquier varón que quisiera conseguir una mujer en esos lugares. Otros comportamientos particularmente importantes para los varones en ese contexto parecía ser el mirar a la mujer a los ojos con frecuencia; vestir ligeramente a la moda pero, generalmente, evitando los extremos en la ropa; y, por último, permanecer con una mujer durante toda la tarde.

Otro grupo de estudiantes de Milwaukee se centró en el comportamiento de galanteo de homosexuales y encontró muchas semejanzas con los rituales de galanteo heterosexuales. Se observó que los homosexuales decoraban profusamente sus habitaciones para impresionar a sus compañeros, que usaban la vestimenta como elemento de decoración y de identificación, y que se valían del comportamiento visual para comunicar sus intenciones. Scheflen señaló cuatro categorías de comporta-

miento de galanteo no verbal heterosexual: disposición al galanteo, comportamiento atildado, señales posicionales y acciones de llamamiento o invitación.[31] Los estudiantes de Milwaukee consideraron que esas categorías también resultaban útiles a la hora de analizar el comportamiento de galanteo no verbal homosexual. Esto plantea la cuestión de qué señales no verbales se utilizan con propósitos de identificación entre dos homosexuales. Por cierto que el contexto ambiental puede ejercer su influencia (bares gay) pero también se utilizan otras señales. Por ejemplo, se han registrado el breve contacto corporal (pierna contra pierna) y otros movimientos corporales, tales como ciertos movimientos ligeros de cabeza o de manos. Sin embargo, en lugares públicos las señales más comunes y eficaces que utilizan los homosexuales son las largas miradas. Los varones no interesados evitarán, con toda probabilidad, esas largas e insistentes miradas, mientras que aquellos que sostienen tal contacto visual dan a entender que están abiertos a ulterior interacción.

Nielsen, citando a Birdwhistell, describía la «danza de galanteo» de los adolescentes norteamericanos.[32] Afirma haber identificado veinticuatro pasos entre el «contacto inicial del varón y la mujer jóvenes y el coito». Explica que estos pasos siguen un orden. Con esto quiere decir que cuando un varón comienza por coger la mano de una mujer ha de esperar hasta que ella presione su mano (indicando un ¡adelante!) antes de poder dar el segundo paso consistente en entrelazar sus dedos con los de ella. Se clasifica a mujeres y varones como «rápidos» o «lentos» según sigan o no el orden de los pasos. Si un paso se salta o se funde con el otro, la persona que así actúa es «rápida». Si una persona ignora la señal de pasar al paso siguiente o actúa de manera que evita el próximo paso, se la considera «lenta». Este orden sugiere que sólo después del beso inicial puede intentar el varón aproximarse a los pechos de la mujer. Pero si el protocolo prohíbe la aproximación frontal al pecho, es probable que ella bloquee dicha aproximación con los brazos contra sus costados. El varón no esperará en realidad alcanzar el pecho sino después de una considerable cantidad adicional de besos.

Hasta aquí nos hemos concentrado en el comportamiento de galanteo no verbal de hombres y mujeres no casados. Por cierto, que podrían escribirse volúmenes enteros acerca de las

pautas de comportamiento de galanteo no verbal en el matrimonio, pues todo el repertorio de mensajes de invitación o de evitación del acoplamiento sexual es en gran medida no verbal. Por ejemplo, algunos observadores han notado que «quedarse levantado a mirar el último programa» es un método común de decir «esta noche no».

Morris cree que las parejas heterosexuales en la cultura occidental proceden normalmente a través de una secuencia de pasos, lo mismo que las pautas de galanteo de otros animales, en el camino a la intimidad sexual.[33] Obsérvese el tema predominantemente no verbal: 1) ojo-cuerpo; 2) ojo-ojo; 3) voz-voz; 4) mano-mano; 5) brazo-hombro; 6) brazo-talle; 7) boca-boca; 8) mano-cabeza; 9) mano-cuerpo; 10) boca-pecho; 11) mano-genitales; 12) genitales-genitales y/o boca-genitales. Morris, lo mismo que Nielsen, cree que estos pasos siguen generalmente el mismo orden aunque admite que hay variaciones. Una forma de saltar pasos o de pasar a un nivel de intimidad más allá de lo que sería de esperar puede hallarse en tipos formalizados de contacto corporal, como, por ejemplo, un beso de despedida o una presentación mano-mano.

Resumen

Comúnmente se utiliza el término *no verbal* para describir todos los acontecimientos de la comunicación humana que trascienden las palabras dichas o escritas. Al mismo tiempo, advertimos que estos acontecimientos y conductas no verbales pueden interpretarse mediante símbolos verbales. Cuando consideramos un esquema de clasificación en vocal/no vocal, verbal/no verbal, acústico/no acústico o respiratorio/no respiratorio, sabemos que apenas hemos de esperar una colocación categorial discreta. En vez de eso, sería más apropiado situar estas conductas junto a ciertos comportamientos que están a caballo entre dos categorías.

Los escritos teóricos y las investigaciones sobre comunicación no verbal pueden dividirse en las siguientes siete áreas: 1) movimiento corporal o cinésica (emblemas, ilustradores, expresiones de afecto, reguladores y adaptadores), 2) características físicas, 3) comportamientos táctiles; 4) paralenguaje (cualida-

des vocales y vocalizaciones), 5) proxémica, 6) artefactos, 7) entorno o medio. La comunicación no verbal no debería estudiarse como una unidad aislada, sino como una parte inseparable del proceso global de comunicación. Puede servir para repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar o regular la comunicación verbal. Es por otro lado, importante debido al papel que desempeña en el sistema total de la comunicación, la tremenda cantidad de señales informativas que proporciona en toda situación particular, y a que se la utiliza en áreas fundamentales de la vida cotidiana.

Notas

1. Pfungst, O.: *Clever Hans, The Horse of Mr. Von Osten*, Nueva York, Holt, Rinehart and Winston, 1911.

2. Mehrabian, A.: *Nonverbal Communication*, Chicago, Aldine-Atherton, 1972, pág. 2.

3. En varios estudios verbales y no verbales realizados durante las últimas tres décadas, importantes investigadores de diversos dominios que estudiaron diferentes fenómenos informan con notable coherencia acerca de dimensiones semejantes a las que señala Mehrabian. En consecuencia, es razonable concluir que estas tres dimensiones parecen respuestas básicas a nuestro medio y se reflejan en la manera en que otorgan significado tanto a la conducta verbal como no verbal. Cf. Mehrabian, A., «A Semantic Space for Nonverbal Behavior», *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 1970, 35, págs. 248-257; y Mehrabian, A.: *Silent Messages*, Belmont, Calif., Wadsworth, 1971.

4. Ekman, P. y Friesen, W. V.: «The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage and Coding», *Semiotica*, 1969, 1, págs. 49-98. Véase también, para informes actualizados con enfoques específicos de investigación, los siguientes trabajos: Ekman, P. y Friesen, W. V.: «Hand Movements», *Journal of Communication*, 1972, 22, págs. 353-374 y Ekman, P. y Friesen, W. V.: «Nonverbal Behavior and Psychopathology», en R. J. Friedman, y M. M. Katz, (eds.): *The Psychology of Depression; Contemporary Theory and Research*, Washington, D. C.: Winston & Sons, 1974.

5. Se puede encontrar un tratamiento de los emblemas en sí mismos en Ekman, P.: «Movements with Precise Meanings», *Journal of Communication*, 1976, 26, págs. 14-26. Las Figuras 1.1 y 1.2, así como la investigación de que se da cuenta en esta sección, están tomadas básicamente de este trabajo. Se encontrará una información adicional acerca de los emblemas norteamericanos más adelante, en el capítulo 6.

6. Cohen, A. A. y Harrison, R.: «Intentionality in the Use of Hand

Illustrators in Face-to-Face Communication Situations», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1973, 28, págs. 276-279. Véase Cohen, A. A., «The Communicative Functions of Hand Illustrators», *Journal of Communication*, 1977, 27, págs. 54-63.

7. Para un resumen de estos esfuerzos, véase Wiemann, J. M. y Knapp, M. L.: «Turn-Taking in Conversations», *Journal of Communication*, 1975, 25, págs. 75-92.

8. Knapp, M. L.; Hart., R. P.; Friedrich, G. W. y Shulman, G. M.: «The Rhetoric of Goodbye: Verbal and Nonverbal Correlates of Human Leave-Taking», *Speech Monographs*, 1973, 40, págs. 182-198. Para una elaboración más completa, así como para encontrar informes sobre estudios relacionados con los reguladores, véase más adelante, capítulo 6.

9. Trager, G. L.: «Paralanguage: A First Approximation», *Studies in Linguistics*, 1958, 13, págs. 1-12.

10. Argyle, M.: *Social Interaction*, Nueva York, Atherton Press, 1969, págs. 70-71.

11. Argyle, M.: *Bodily Communication*, Nueva York, International Universities Press, 1975.

12. Véase Ekman, P.: «Communication Through Nonverbal Behavior: A Source of Information About an Interpersonal Relationship», en *Affect, Cognition and Personality*, editado por S. S. Tomkins y C. E. Izard, Nueva York, Springer, 1965.

13. A veces puede llegar a percibirse una sutil incoherencia en el seno de las comunicaciones verbales. Cuando se trata de expresar ideas que básicamente no se comparten, las elecciones lingüísticas pueden reflejar diferencia en el carácter directo del estilo; así, por ejemplo, «Juan ha hecho un buen trabajo» es menos directo que «Juan trabaja bien». Véase Wiener, M. y Mehrabian, A.: *Language Within Language*, Nueva York, Appleton-Century-Crofts, 1968.

14. Se hallarán testimonios experimentales en apoyo de esta idea en: Tabor, E.: «Decoding of Consistent and Inconsistent Attitudes in Communication» (tesis doctoral, Illinois Institute of Technology, 1970); y Mehrabian, A.: «Inconsistent Messages and Sarcasm», en Mehrabian, A.: *Nonverbal Communication*, Chicago, Aldine-Atherton, 1972, págs. 104-132. Para la comprensión del proceso cognoscitivo que se utiliza en la interpretación de mensajes incoherentes, véase: Bugental, D. E.: «Interpretations of Naturally Ocurring Discrepancies Between Words and Intonation: Modes of Inconsistency Resolution», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1974, 30, págs. 125-133.

15. Véanse págs. 17-26 para un análisis de los diferentes grados de conciencia de diversas conductas no verbales.

16. Bugental, D. E.; Kaswan, J. W.; Love, L. R.; Fox, M. N.: «Child Versus Adult Perception of Evaluative Messages in Verbal, Vocal, and Visual Channels», *Developmental Psychology*, 1970, 2, págs. 367-375. Véase también Bugental, D. E.; Love, L. R. y Gianette, R. M.: «Perfidious Feminine Faces», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1971, 17, págs. 314-318.

17. Shapiro, J. G.: «Responsivity of Facial and Linguistic Cues», *Jour-

nal of Communication, 1968, 18, págs. 11-17; Vande Creek, L. y Watkins, J. T.: «Responses to Incongruent Verbal and Nonverbal Emotional Cues», *Journal of Communication*, 1972, 22, págs. 311-316; y Solomon, D. y Ali, F. A.: «Influence of Verbal Content and Intonation on Meaning Attributions of First-And-Second-Language Speakers», *Journal of Social Psychology*, 1975, 95, págs. 3-8.

18. Bugental, D. E.; Love, L. R.: Kaswan, J. W. y April, C.: «Verbal-Nonverbal Conflict in Parental Messages to Normal and Disturbed Children», *Journal of Abnormal Psychology*, 1971, 77, págs. 6-10.

19. Beakel, N. G. y Mehrabian, A.: «Inconsistent Communications and Psychopathology», *Journal of Abnormal Psychology*, 1969, 74, págs. 126-130.

20. Ekman, P.: «Body Position, Facial Expression and Verbal Behavior During Interviews», *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1964, 68, págs. 194-301. Y también Ekman, P. y Friesen, W. V.: «Head and Body Cues in the Judgment of Emotion: A Reformulation», *Perceptual and Motor Skills*, 1967, 24, págs. 711-724.

21. Wiemann, J. M.: «An Exploration of Communicatire Competence in Initial Interactions: An Experimental Study», (tesis doctoral, Purdue University, 1975).

22. El tema referente a las señales vocales implicadas en el mecanismo de alternancia en el uso de la palabra será tratado en el capítulo 10, y el de las señales kinésicas, en el capítulo 6. Más material sobre estos temas se encontrará en Duncan, S., «Some Signals and Rules for Taking Turns in Conversations», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1972, 23, págs. 283-292; Duncan, S.: «Toward a Grammar for Dyadic Conversation», *Semiotica*, 1973, 9, págs. 29-46; y Wiemann, J. M.: «An Exploratory Study of Turn-Taking in Conversations: Verbal and Nonverbal Behavior», (tesis de Master), Purdue University, 1973.

23. Krivonos, P. D. y Knapp, M. L.: «Initiating Communication: What Do You Say When You Say Hello?», *Central States Speech Journal*, 1975, 26, págs. 115-125.

24. Knapp, Hart, Friedrich y Shulman: «The Rhetoric of Goodbye: Verbal and Nonverbal Correlates of Human Leave-Taking».

25. Hall, E. T.: *The Silent Language*, Garden City, N. Y., Doubleday, 1959.

26. Ruesch, J. y Kees, W.: *Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perception of Human Relations*, Berkeley and Los Angeles, Calif., University of California Press, 1956.

27. Saks, M. J.: «Social Scientists Can't Rig Juries», *Psychology Today*, 1976, 9, págs. 48-50, 55-57. Véase también Stein, R. T., «Identifying Emergent Leaders from Verbal and Nonverbal Communications», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1975, 32, págs. 125-135; y Ekman, P.; Liebert, R. M.; Friesen, W. V.; Harrison, R.; Zlatchin, C.; Malmstrom, E. J. y Baron, R. A.: «Facial Expressions of Emotion While Watching Televised Violence as Predictors of Subsequent Aggression» (informe presentado al Surgeon General's Scientific Advisory Committee on Television and Social Behavior, 1971, junio.

28. McGinniss, J.: *The Selling of the President 1968*, © 1969 por Joemac, Incorporated. Reproducido con permiso de The Sterling Lord Agency, Inc. y Simon & Schuster, Inc.

29. Al menos un estudio sugiere que ni siquiera los maestros experimentados salen airosos en esta tarea. Cf. Jecker, J.; Maccoby, N.; Breitrose, M. y Rose, E.: «Teacher Accuracy in Assessing Cognitive Visual Feedback from Students», *Journal of Applied Psychology*, 1964, 48, págs. 393-397.

30. Rosenthal, R. y Jacobson, L.: *Pygmalion in the Classroom*, Nueva York, Holt, Rinehart and Winston, 1968.

31. Scheflen, A. E.: «Quasi-Courtship Behavior in Psychotherapy», *Psychiatry*, 1965, 28, págs. 245-257.

32. Nielsen, G.: *Studies in Self-Confrontation*, Copenhague, Munksgaard, Cleveland, Howard Allen, 1962, págs. 70-71.

33. Morris, D. *Intimate Behavior*, Nueva York, Random House, 1971, págs. 71-101.

Referencias Bibliográficas

Teorías, resúmenes y visiones de conjunto

Ekman, P. y Friesen, W. V.: «The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding», *Semiotica*, 1969, 1, págs. 49-98.

Henley, N.M.: *Body Politics: Powers, Sex, and Nonverbal Communication*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1977.

Knapp, M. L.; Wiemann, J. M. y Daly, J. A.: «Nonverbal Communication: Issues and Appraisal», *Human Communication Research*, 1978, 4, págs. 271-80.

Ruesch, J. y Kees, W.: *Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perceptions of Human Relations*, Berkeley y Los Angeles, Calif., University of California Press, 1956.

Sebeok, T. A.; Hayes, A. S. y Bateson M. C. (comp.): *Approaches to Semiotics*, La Haya, Mouton, 1964.

Siegman, A. W. y Feldstein, S. (comp.): *Nonverbal Behavior and Communication*, Hillsdale, N. J.: Lawrence Erlbaum, 1978.

Weiner, M.; Devoe, S.; Rubinow, S. y Geller, J.: «Nonverbal Behavior and Nonverbal Communication», Psychological Review, 1972, 79, págs. 185-124.

Bibliografías

Davis, M.: *Understanding Body Movement: An Annotated Bibliography*, Nueva York, Arno Press, 1972.

Key, M. R.: *Nonverbal Communication: A Research Guide and Bibliography*, Metuchen, N. J.: Scarecrow Press, 1977.

Libros de texto

Argyle, M.: *Bodily Communication*, Nueva York, International Universities Press, 1975.
Bosmajian, J. (comp.), *The Rhetoric of Nonverbal Communication*, Glenview, I11, Scott-Foresman, 1971.
Burgoon, J. K. y Saine, T.: *The Unspoken Dialogue*, Boston, Houghton-Mifflin, 1978.
Harper, R. G.; Wiens, A. N. y Matarazzo, J. D.: *Nonverbal Communication: The State of the Art*, Nueva York, John Wiley & Sons, 1978.
LaFrance, M. y Mayo, C.: *Moving Bodies*, Monterey, Calif., Brooks/Cole, 1978.
Mehrabian, A.: *Silent Messages*, Belmont, Calif., Wadsworth, 1972.
Rosenfeld, L. B. y Civikly, J. M.: *With Words Unspoken*, Nueva York, Holt, Rinehart and Winston, 1976.
Weitz, S. (comp.): *Nonverbal Communication: Readings with Commentary*, Nueva York, Oxford University Press, 1974.

Libros de divulgación sobre comunicación de masas

Davis, F.: *Inside Intuition*, Nueva York, McGraw-Hill, 1971.
Morris, D., *Manwatching: A Field Guide to Human Behavior*, Nueva York, Harry N. Abrams, 1977.

2. Comunicación no verbal: perspectivas del desarrollo

No hay gestos universales. Por lo que sabemos, no hay una sola expresión facial, postura o posición del cuerpo que tenga el mismo significado en todas las sociedades.

R. L. BIRDWHISTELL

Si pensamos en la larga historia filogenética que ha determinado nuestra actual condición anatómica, fisiológica y bioquímica, resultaría sencillamente asombroso que la misma no afectara también nuestro comportamiento.

T. K. PITCAIRN e I. EIBL-EIBESFELDT

Es sabido que, con su inocente pregunta «¿De dónde vine?», los niños suelen avergonzar a sus padres y crearles un fugaz sentimiento de frustración. Una vez adultos, serán otras las preguntas que les interesen relacionadas con su origen, como por ejemplo, «¿Hago esto debido al modo en que fui criado o en realidad hacen lo mismo todos los seres humanos?» Generalmente, las respuestas a esta última pregunta son rápidas, definitivas, y se expresan con fervor de misionero. De un lado, oímos decir a los estudiosos que el comportamiento es innato, instintivo, congénito; en cambio, por otro lado, otros estudiosos sostienen que el comportamiento es adquirido, aprendido, culturalmente transmitido, impuesto, imitado o determinado por el medio. Se trata de la conocida dicotomia naturaleza-cultura. Las citas con que comienza este capitulo ilustran adecuadamente estos diferentes enfoques. A lo largo del pre-

sente capitulo analizaremos esta cuestión concerniente a los orígenes del comportamiento no verbal desde dos puntos de vista: 1) las raíces del comportamiento no verbal en la historia de la evolución humana, y 2) las raíces del comportamiento no verbal en la vida cotidiana.

En primer lugar, consideremos la dicotomía entre lo innato y lo aprendido. Lo mismo que sucede con casi todas las dicotomías, los defensores de cada uno de sus términos pierden una parte de su capacidad explicativa al sostener una posición polarizada e inflexible, al tratar de hacer entrar por la fuerza todas las observaciones en un solo punto de vista. En vez de buscar un solo origen, sería más provechoso tratar de rescatar la contribución que cada factor ha aportado en la aparición de un comportamiento dado. No hay duda de que gran parte de nuestro comportamiento no verbal tiene tanto aspectos innatos como aprendidos, la imitación inclusive. Ekman y Friesen, cuyo trabajo en este campo se analiza en detalle más adelante, han resumido tres fuentes primordiales de nuestro comportamiento no verbal: 1) programas neurológicos heredados; 2) experiencias comunes a todos los miembros de la especie (por ejemplo, las manos se utilizan para llevar el alimento a la boca con independencia de la cultura y 3) la experiencia variable de acuerdo con la cultura, la clase, la familia o el individuo.[1]

Las fuerzas biológicas y las fuerzas culturales se superponen en muchos importantes sentidos. Algunos procesos biológicos muy comunes se usan más tarde para comunicar, como por ejemplo, la respiración se convierte en suspiro de alivio, aflicción o aburrimiento, el hipo se convierte en la imitación de la conducta de un ebrio, un sonoro soplido por la nariz puede interpretarse como un bufido de desprecio, la tos se vuelve «uhum», y así por el estilo. Más adelante, en este mismo capítulo, se analizan los estudios que sugieren que algunos aspectos de las expresiones faciales o de la emoción son heredados y comunes a otros miembros de la especie humana. Sin embargo, esto no quiere decir que el aprendizaje cultural no desempeñe también un importante papel en estas expresiones. El programa neurológico de cualquier expresión facial dada puede ser alterado o modificado por el aprendizaje de reglas de comportamiento público que son específicas de nuestra cultura, como, por ejemplo, que los hombres no han de llorar. Estímulos diferentes pueden producir una expresión facial dada de acuerdo, otra vez, con el aprendizaje cultural. Una serpiente puede evocar una expresión de temor en una cultura y en cambio constituir una expresión de alegría en quienes ven en ella una importante fuente de alimento. La sociedad en cuyo seno nos criamos también es responsable en gran medida del modo en que unimos dos o más expresiones emocionales, como, por ejemplo, el mostrar señales de sorpresa y de cólera al mismo tiempo. El estudio de Lack sobre los petirrojos ilustra esta interrelación de instinto y medio.[2] Al parecer, el petirrojo macho europeo atacará a petirrojos extraños que entren en su territorio durante la estación de la cría. Lack demostró con modelos de tela que el pecho rojo era lo único que desencadenaba el mecanismo de ataque. Pero la hembra que compartía el nido también tenía el pecho rojo, pese a lo cual no fue atacada. De tal modo, este comportamiento agresivo, que se cree innato, se ve modificado por ciertas condiciones en el medio o por la situación que él llama receptividad. De acuerdo con Thorpe, algunos pájaros cantan instintivamente un canto común a su especie sin habérselo oído cantar jamás a ningún otro pájaro.[3] Estos pájaros, sobre la base de haber oído el canto de su grupo particular, pueden desarrollar una variación en la melodía que refleja un dialecto local. Y, aun cuando el canto del pájaro no puede ser aprendido, sí puede el pájaro tener que aprender a quién ha de dirigirse el llamamiento, en qué circunstancias ha de usarse y cómo reconocer señales de otros pájaros.

Gran parte de los componentes hereditarios del comportamiento humano pueden ser modificados de un modo semejante. Así sucede con la *predisposición* humana *para* o *capacidad para aprender* el lenguaje verbal.[4] Nacemos con esta capacidad para aprender el lenguaje pero no se aprenderá el lenguaje sin entrenamiento cultural. Los niños que han sido aislados del contacto humano no desarrollan su competencia lingüística. Es probable que algunas señales no verbales dependan originariamente de programas neurológicos, mientras que otras estén influidas primordialmente por el medio en que el aprendizaje tiene lugar; por supuesto, muchos comportamientos sufren ambas influencias. Además, algunos comportamientos que han sido enseñados primordialmente por vía cultural en una época de la historia humana pueden ser más tarde genéticamente transmiti-

dos si el comportamiento desempeña un papel importante en la continuación y la supervivencia de la especie.

Por último, la respuesta al problema naturaleza versus cultura en lo que respecta a la conducta no verbal será diferente según el comportamiento que se considere. Ya hemos analizado los múltiples orígenes de las expresiones faciales de la emoción. También los adaptadores tienen una derivación hereditaria y otra aprendida. Se recordará que los adaptadores son hábitos ligados al manejo primitivo de la sensación, la excreción, la ingestión, el aseo y el afecto, las experiencias primitivas en el mantenimiento de relaciones interpersonales y el cumplimiento de ciertas tareas instrumentales. Por otra parte, los ilustradores y los reguladores parecen haber sido primariamente aprendidos a través de la imitación de los otros. De aquí que en estas conductas sean de esperar las variaciones de una cultura a otra, o entre clases y etnias. Y, si bien hay emblemas que parecen encontrarse en varias culturas, la mayoría de ellos parecen ser muy específicos de una cultura, esto es, que son enseñados del mismo modo en que es enseñado el lenguaje. Los emblemas susceptibles de ser observados en más de una cultura pueden llegar a tener significados similares, pero lo normal es que los tengan diferentes, como por ejemplo el círculo con el dedo índice y el pulgar, que para los norteamericanos quiere decir «OK» (de acuerdo), en otra cultura puede significar el órgano genital femenino.

El desarrollo de la conducta no verbal en la historia humana

Los seres humanos, lo mismo que otras especies, se adaptan a las condiciones cambiantes que los rodean. Algunas de estas adaptaciones son importantes para la supervivencia humana y se transmiten de generación en generación. ¿Cuáles son los comportamientos no verbales que cuentan con antiguas raíces en la historia humana? ¿Sobre qué base concluyen los científicos que una conducta o pauta de conducta tiene un factor hereditario? Responder a ello no es tarea fácil. Algunos de nuestros comportamientos actuales son sólo fragmentos de pautas más amplias que ya no existen íntegramente; algunas

conductas no incorporadas a rituales tienen poco que ver con la función originaria del comportamiento, y ciertas conductas que parecen servir a una función están asociadas a algo completamente distinto, como, por ejemplo, la conducta de limpieza puede ser consecuencia de la confusión o la frustración en el logro de una meta antes que acto con fines de autopresentación, galanteo o aseo. A pesar de ésta y otras dificultades, los investigadores han realizado importantes descubrimientos. Tres fueron las estrategias de investigación que se utilizaron básicamente para inferir si todo comportamiento dado de la especie humana ha sido heredado y genéticamente transmitido a todos los miembros de la especie o no. Esas estrategias son: 1) datos recogidos a partir de la privación sensorial, es decir, la observación de cómo se manifiesta un comportamiento en personas sordas y/o ciegas que no hayan podido aprender el mismo a través de canales visuales o auditivos; 2) datos —a partir de los primates no humanos— que muestran la continuidad evolutiva de una conducta que alcanza hasta a nuestros parientes más cercanos, los primates no humanos; y 3) datos a partir de estudios multiculturales, esto es, la observación de la manifestación de comportamientos semejantes que se utilizan con fines análogos en otras culturas en todo el mundo, tanto letradas como ágrafas. Como es obvio, si logramos reunir datos en las tres categorías, la confianza en una dimensión hereditaria alcanza las cotas más altas posibles. Hasta el presente son pocas las conductas estudiadas con tal rigor, ni sabemos demasiado acerca de cómo se combinan e interactúan los factores innatos y los adquiridos durante la infancia. Con todo, de los estudios realizados en cada área podemos extraer importantes conclusiones.

Datos a partir de la privación sensorial. Muchos han observado la temprana aparición de la conducta no verbal en los niños. Estos comportamientos pueden ser aprendidos rápidamente. A fin de verificar estas hipótesis, es menester examinar los niños que, debido a su ceguera o sordera de nacimiento, no pueden aprender estas conductas partiendo de señales visuales o auditivas. En 1966, Eibl-Eibesfeldt comenzó a filmar el comportamiento de varios niños sordos/ciegos.[5] Estas conclusiones son semejantes a las de quienes han comparado sistemáticamente el comportamiento de niños sordos/ciegos con niños con

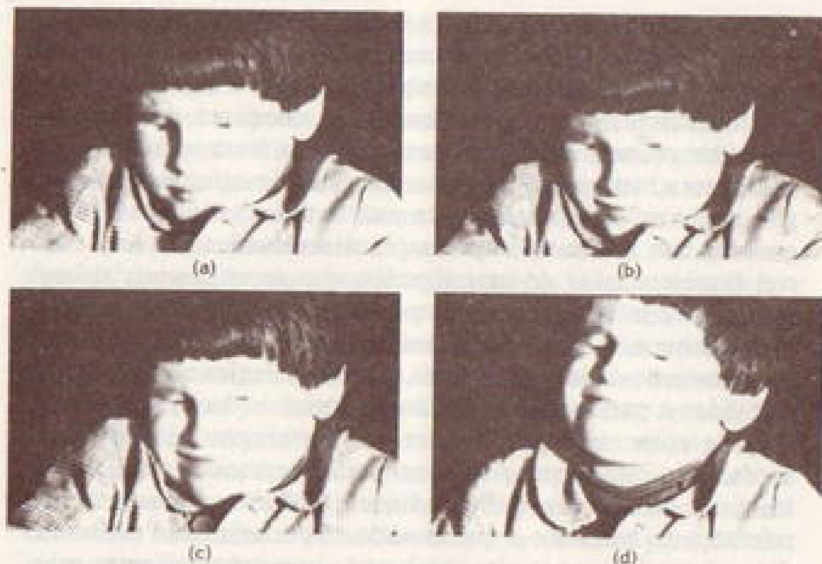


FIG. 2.1 Filme de Eibl-Eibesfeldt sobre la respuesta de sonrisa de un niño sordo/ciego. Eleva e inclina hacia atrás la cabeza a medida que la intensidad aumenta. Tomado de Eibl-Eibesfeldt, I., «The Expressive Behavior of the Blind-and-Deaf-Born», en M. Von Cranach y I. Vine, (eds.) *Social Communication and Movement* (Nueva York, Academic Press, 1973).

vista y oido. Brevemente, las expresiones espontáneas de tristeza, llanto, risa, sonrisa, pucheros, cólera, sorpresa y miedo no son esencialmente distintas entre el primer grupo y el segundo. Las secuencias de sonrisa, llanto y risa de los niños sordos/ciegos filmadas por Eibl-Eibesfeldt pueden verse en las Figuras 2.1, 2.2 y 2.3.

Alguien puede sostener que estas expresiones podrían aprenderse a través del tacto o de un programa de refuerzo lento. Eibl-Eibesfeldt señala que, de todos modos, inclusive los bebés talidomídicos que carecen de brazos y los niños a quienes difícilmente se les puede enseñar a levantar una cuchara hasta la boca, dan muestras de similares expresiones.

Además de las expresiones faciales, estos niños sordos/ciegos buscaban el contacto con los demás estirando una mano o ambas y deseaban que se los abrazara y acariciara cuando estaban angustiados. Como ponen de manifiesto las imágenes de



FIG. 2.2 Respuesta de llanto de un niño sordo/ciego filmada por Eibl-Eibesfeldt. Extraído de Pitcairn, T. K. y Eibl-Eibesfeldt, I., «Concerning the Evolution of Nonverbal Communication in Man», en M. E. Hahn y E. C. Simmel (eds.), *Communicative Behavior and Evolution* (Nueva York, Academic Press, 1976).

la Figura 2.4, estos niños exhibían una secuencia de gestos de rechazo muy familiar.

Eibl-Eibesfeldt informa también acerca de ciertas interesantes pautas oculares de niños ciegos. Cuando felicitó a una niña



FIG. 2.3 Respuesta de risa de niños sordo/ciegos, filmadas por Eibl-Eibesfeldt. Tomado de Eibl-Eibesfeldt, I., en M. von Cranach y I. Vine (eds.), *Social Communication and Movement* (Nueva York, Academic Press, 1973).

de diez años por su ejecución pianística, ella lo miró, apartó tímidamente la mirada y luego volvió a mirarlo. Se registró una secuencia semejante en un niño ciego de once años cuando se le preguntó por su amiguita. Esta secuencia de mirar y evitar la mirada se observa también en niños con vista en circunstancias similares.

Naturalmente, los niños sordos/ciegos también muestran diferencias. Los niños sordos/ciegos no muestran gradaciones sutiles en las expresiones; así, por ejemplo una expresión puede aparecer y desaparecer repentinamente dejando la cara en blanco. Algunos han observado que las expresiones de los niños sordos/ciegos son más restringidas o limitadas, como, por ejemplo, lloran más suavemente y su risa parece entrecortada y tonta. Los niños sordos/ciegos muestran también menos expresiones faciales en general y en ellos se advierte una notable ausencia de combinaciones faciales. Por último, cuando se pide a



FIG. 2.4 Un niño sordo/ciego rechaza una tortuga que le es ofrecida. El niño huele el objeto y lo empuja hacia atrás a la vez que levanta la cabeza en un movimiento de retirada. Por último, extiende la mano en un gesto como para detener algo. Filmado por Eibl-Eibesfeldt. Tomado de Eibl-Eibesfeldt, I., en M. von Cranach e I. Vine (eds.), *Social Communication and Movement*, Nueva York, Academic Press, 1973.

niños sordos/ciegos que representen o mimen ciertas expresiones faciales, manifiestan menos habilidad que los niños con vista y oído.

Después de revisar un extenso conjunto de trabajos sobre niños normales, salvajes, aislados, institucionalizados y sordos/ciegos, Charlesworth y Kreutzer concluyen lo siguiente:

> ...tanto los factores ambientales como los innatos tienen consecuencias en el comportamiento expresivo. El medio puede influir sobre el momento en que la conducta hace su aparición (muchos individuos sonrientes alrededor de un recién nacido pueden acelerar la aparición de la primera sonrisa social y pueden determinar la frecuencia con que esta conducta vuelve a presentarse una vez que ha hecho su aparición inaugural). Los factores innatos, por otro lado, parecen ser predominantemente responsables de las características morfológicas de los comportamientos expresivos (y en consecuencia de que tengan lugar como tales) y de las conexiones que tales comportamientos tienen con los estados emocionales a ellos asociados.[6]

Datos a partir de primates no humanos. Los seres humanos son primates, pero también lo son los antropoides y los prosimios. Si observamos a nuestros parientes primates no humanos que manifiestan comportamientos semejantes a los nuestros en situaciones semejantes, aumenta nuestra confianza en que se trata de comportamientos cuyos origenes se hallan en nuestro pasado evolutivo.

Antes de poner de relieve las semejanzas debiéramos tomar nota de algunas diferencias importantes en el comportamiento de primates humanos y no humanos. Los humanos hacen escaso uso de cambios en el color del cuerpo pero cuentan con un amplio repertorio de gestos que apoyan su lenguaje verbal. Los humanos parecen también disponer de una gran variedad de combinaciones faciales. Nuestro repertorio de respuestas no se limita, pues, en absoluto, a estímulos inmediatos y directos. Y aunque también otros animales sean capaces de actos complejos, su nivel de complejidad, control y modificación dista mucho del que hacen gala los seres humanos, como, por ejemplo, la sonrisa con el fin de congraciarse y para expresar placer.

Las semejanzas en el comportamiento se suelen vincular a los problemas biológicos y sociales comunes con que se enfrentan tanto los primates humanos como los no humanos, como,



FIG. 2.5 *Arriba a la izquierda:* niños Sonjo cogiéndose mutuamente, presos del miedo; Monos rehsus madre e hijo. *Arriba a la derecha:* Una hembra de cuatro años aproximadamente con un chimpancé macho mayor. *Centro derecha:* una pareja humana. *Abajo izquierda:* limpieza social de monos micos de Africa del Sur. *Abajo derecha:* limpieza social entre mujeres de Bali. Todas las fotografías, salvo la de los chimpancés, fueron tomadas por I. Eibl-Eibesfeldt.Extraído de Eibl-Eibesfeldt, I., *Ethology: The Biology of Behavior*, 2.ª ed. (Nueva York, Holt. Rinehart and Winston, 1975). La foto de los chimpancés se debe a Baron Hugo van Lawick, © National Geographic Society. Fue publicada originalmente en Jane Goodall, *My Friends the Wild Chimpanzees*, National Geographic Society, pág. 86.

CUADRO 2.1 *Análisis de las expresiones faciales de cólera en varias especies y probables vías evolutivas de tales expresiones.*

LEMURES	MACACOS	CHIMPANCES	HUMANOS
	Amenaza dominante confiada: Cólera: Tipo I; «Mirada fija» Ojos abiertos; mirada directa; a menudo con contacto ojo-ojo. Subir y bajar de cejas frecuente. Orejas hacia adelante. Mandíbulas apretadas; labios fuertemente apretados.	Amenaza dominante confiada: Cólera: Tipo I; «Mirada iracunda» Mirada directa. Mandíbulas apretadas; labios apretados.	Cólera: Tipo I: «Rostro colérico» Mirada directa, a menudo con contacto ojo-ojo; no se muestra el blanco del ojo por encima ni por debajo del iris (parte coloreada del ojo); párpados superiores a veces tensos y cuadrados; párpados inferiores en ocasiones tensos y cuadrados; párpados inferiores levantados y tensos, que a menudo hacen bizquear. Cejas bajas y adelantadas. Mandíbulas apretadas; labios contraídos verticalmente y fuertemente apretados.



por ejemplo, el apareamiento, la limpieza, la evitación del dolor, la expresión de estados emocionales, la crianza de los hijos, la cooperación en grupos, el desarrollo de las jerarquías de liderazgo, la defensa, el establecimiento de contactos, el mantenimiento de relaciones, etc. La Figura 2.5 muestra algunas de estas semejanzas en la limpieza y el contacto corporal. Son muchos los comportamientos que pueden explorarse en busca de raíces evolucionistas.[7] Nos centraremos en las expresiones faciales de emoción.

CUADRO 2.1 *Análisis de las expresiones faciales de cólera en varias especies y probables vías evolutivas de tales expresiones (continuación).*

LEMURES	MACACOS	CHIMPANCES	HUMANOS
Amenaza subordinada: Temor-cólera. Alternancia de mandíbulas abiertas y labios contraídos que cubren los dientes y labios retraídos horizontalmente, produciendo una «mueca». Siempre se acompaña de «chillidos».	Amenaza subordinada: Miedo-cólera: «Mostrar los dientes» Ojos muy abiertos; alternancia de la mirada directa, frecuentemente con contacto ojo-ojo, y mirada de evitación. Cejas bajas; frente retraída. Orejas hacia atrás. Continuo abrir y cerrar de mandíbulas y dientes; labios vertical y horizontalmente retraídos, mostrando los dientes. Suele acompañarse de «chillidos muy agudos».	Amenaza subordinada: Miedo-cólera: «Llamamiento con chillidos» Mandíbulas totalmente abiertas o sólo a medias; labios vertical y horizontalmente retraídos, mostrando los dientes. A menudo acompañada de «chillidos».	Cólera; Tipo II; «Rostro colérico» Mirada directa; con frecuente contacto ojo-ojo; no se muestra el blanco del ojo; párpados superiores bajos; párpados superiores a veces tensos y cuadrados; párpados inferiores levantados y tensos, que suelen hacer bizquear. Cejas bajas y entrecejo fruncido. Mandíbulas moderadamente abiertas; labios moderadamente contraídos vertical y horizontalmente y extendidos, formando una abertura rectangular que enseña los dientes.



La información y los dibujos del Cuadro 2.1 pueden hallarse en Chevalier-Skolnikoff, S., «Facial Expression of Emotion in Nonhuman Primates», en P. Ekman (eds.), *Darwin and Facial Expression*, Nueva York, Academic Press, 1973. Dibujos de Eric Stoelting.

El Cuadro 2.1 proporciona descripciones tanto escritas como orales de probables pistas de desarrollo evolutivo en expresiones faciales de cólera de cuatro primates vivaces. Sólo se han representado las expresiones que muestran cierta continuidad. Otras expresiones de cólera y de amenaza de primates no humanos no parecen presentarse en el comportamiento humano. Chevalier-Skolnikoff ha propuesto similares cadenas de

evolución para expresiones de felicidad (sonrisa y risa) y de tristeza (con o sin llanto).[8] A pesar de que los músculos faciales de los humanos son menos en cantidad y más discretos, algunas de las semejanzas en las expresiones faciales entre éstos y los primates no humanos son realmente asombrosas. También la actividad que evoca la expresión facial puede tener semejanzas entre los primates, como, por ejemplo, la agresión, el juego y el placer. Lo mismo que en los humanos, los primates no humanos pueden acompañar su expresión emocional en el rostro con señales complementarias en otras regiones del cuerpo, como la erección del cabello, la tensión muscular, etc. Y también los primates no humanos pueden producir grados variables de intensidad (y combinación). Lo mismo que los humanos, otros primates pueden tener la misma expresión facial decodificada de muy diferentes maneras en diferentes contextos, como, por ejemplo, un prosimio macho que al ser perseguido por un macho dominante consigue ahuyentar a este último mostrándole una expresión de miedo, pero, si es el macho dominante el que muestra esa expresión de miedo, el subordinado se le aproxima y lo abraza. Por último, pueden observarse semejanzas en el cerebro de los primates, es decir que las partes del cerebro que parecen mediar las respuestas emocionales en los humanos parecen hacerlo también en las expresiones faciales de los primates no humanos.

Muchas de las expresiones faciales de los humanos han evolucionado a partir de comportamientos no comunicativos tales como ataques, movimientos de aproximación o de alejamiento de las cosas, movimientos de autoprotección y movimientos asociados con la respiración y la visión. Chevalier-Skolnikoff sostiene, por ejemplo, que «las posturas de amenaza de la mayoría de los primates contienen elementos derivados del ataque (la boca abierta y lista para morder) y la locomoción orientada hacia adelante (musculatura corporal tensa y lista para el avance), mientras que las posturas de sumisión contienen elementos derivados de respuestas de protección (retracción de labios y orejas) y de locomoción de alejamiento del emisor». Así, un comportamiento tal como la fuga de un enemigo que originariamente era decisiva para sobrevivir, puede asociarse eventualmente con sentimientos de temor y/o cólera. Por tanto, es posible que una expresión de miedo y/o cólera pueda aparecer

aun cuando el comportamiento originario (fuga) sea innecesario, por ejemplo, un mono que siente miedo cuando se aproxima a una hembra para copular. Con el tiempo, la expresión facial se ha asociado a un particular estado emocional y aparece cuando este estado emocional se ve excitado. Los animales que sustituyen el ataque y la pelea reales por las expresiones faciales de amenaza es probable que tengan una tasa mayor de supervivencia y que, a su vez, transmitan esta tendencia a las generaciones posteriores. De modo parecido, nuestra gravosa dependencia de señales de carácter visual (mucho más que olfativa, por ejemplo) pueden haber desempeñado un papel especialmente adaptativo en la medida en que nuestros antepasados se trasladaban a regiones abiertas y aumentaban la talla física.

Datos a partir de estudios multiculturales. Si logramos observar a los seres humanos en diferentes medios con diferentes orientaciones culturales codificando y/o decodificando ciertos comportamientos no verbales de un modo similar, habremos aportado elementos a favor de que la razón de ello estriba en los componentes hereditarios de la especie.

Puesto que los seres humanos de todo el mundo comparten ciertas funciones biológicas y sociales, no es sorprendente encontrar campos de semejanza entre ellos. Ya hemos mencionado las observaciones multiculturales de emblemas que se refieren al comer, el dormir, el comer en exceso y el señalar. Beier y Zautra informan que en la decodificación de señales vocales de emociones concuerdan diferentes culturas.[9] Eibl-Eibesfeldt sugiere que es posible encontrar secuencias de comportamientos que manifiesten semejanzas transculturales, como, por ejemplo, timidez, flirteo, embarazo, saludos con las manos abiertas, agacharse para comunicar sumisión, etc. Por otro lado, el papel de la cultura propia habrá de contribuir seguramente a diferenciar con rigor los comportamientos no verbales porque las circunstancias que provocan tal comportamiento habrán de variar a la vez que serán distintas las normas y reglas culturales que gobiernan su utilización. Detallamos aquí dos comportamientos que han sido ampliamente documentados en una variedad de culturas.

Eibl-Eibesfeldt ha identificado lo que llama «destello de cejas».[10] Este autor ha observado este rápido subir de cejas (que

se mantienen levantadas aproximadamente un sexto de segundo antes de bajarlas) entre europeos, balineses, papúes, samoanos, indios sudamericanos, bosquimanos y otros (véase Figura 2.6). Aunque suele observarse a menudo en el saludo amistoso, este comportamiento puede verse también en gente que aprueba o acuerda, busca confirmación, flirtea, agradece, comienza y/o enfatiza un juicio. El común denominador parece ser un sí al contacto social, solicitando o aprobando dicho contacto. A veces, este gesto se ve acompañado de sonrisas y movimientos de cabeza. Sin embargo, algunos japoneses suprimen este gesto que consideran un comportamiento indecente. Pero hay también otros ejemplos de enarcamiento de cejas que parecen indicar desaprobación, indignación o amonestación. Estas señales



FIG. 2.6 Destellos de ceja durante saludos amistosos, Filmado por I. Eibl-Eibesfeldt. Extraído de Eibl-Eibesfeldt, *Ethology: The Biology of Behavior*, 2.ª edición, Nueva York, Rinehart and Winston, 1975.

de cejas «negativas» se ven acompañadas frecuentemente de mirada fija y/o levantamiento de cabeza con descenso de párpados, con lo que se señala un cierre del contacto. Cuando Eibl-Eibesfeldt observó por primera vez el enarcamiento de cejas en ciertos monos del Viejo Mundo, comenzó a pensar en un posible desarrollo evolutivo. Supuso que tanto las expresiones afirmativas como las negativas servían un mismo propósito, a saber, el de llamar la atención a alguien o hacerle saber a alguien que lo están mirando. Cuando exhibimos la expresión de sorpresa, por ejemplo, levantamos las cejas y llamamos la atención sobre el objeto de nuestra sorpresa. Puede tratarse de sorpresa amistosa o enfadada.

Tal vez el dato más decisivo en favor de la universalidad de las expresiones faciales se halle en la obra de Ekman y sus colegas.[11] Se presentó a sujetos de cinco culturas letradas treinta fotografías de rostros que expresaban felicidad, miedo, sorpresa, tristeza, cólera y disgusto/contento. Se eligió los rostros que satisfacían criterios específicos relativos a la musculatura facial vinculada a tales expresiones. Como se muestra en el Cuadro 2.2, hubo en general gran concordancia entre los sujetos encuestados acerca de los rostros que se adaptaban a tal o cual emoción, y no se apreciaron diferencias importantes entre las cinco culturas. Puesto que estas personas estaban expuestas a los medios de comunicación masiva, se podría argumentar que pueden haber aprendido a reconocer aspectos originales de rostros de otras culturas. Sin embargo, en ciertos estudios con pueblos ágrafos (Nueva Guinea) que no tuvieron contacto con los medios de comunicación masiva y que habían permanecido aislados casi por completo de todo contacto con la cultura occidental, Ekman obtuvo resultados comparables a los hallados en

CUADRO 2.2 *Juicios de emoción en cinco culturas letradas*

	JAPON	BRASIL	CHILE	ARGENTINA	EE.UU.
Felicidad	87 %	97 %	90 %	94 %	97 %
Miedo	71	77	78	68	88
Sorpresa	87	82	88	93	91
Cólera	63	82	76	72	69
Disgusto/Contento	82	86	85	79	82
Tristeza	74	82	90	85	73
CANTIDAD DE SUJETOS	29	40	119	168	99

culturas letradas de Oriente y Occidente. En estos estudios, se contó historias a los sujetos y luego se les pidió que seleccionaran una de tres fotografías faciales, que reflejaran la emoción de la historia. La discriminación más difícil que habían de hacer era la distinción entre el miedo y la sorpresa. Tal vez, como dice Ekman, en esta cultura lo que produce miedo también produce sorpresa. Cuando Ekman obtuvo fotografías de expresiones de los propios hombres de Nueva Guinea y pidió esta vez a norteamericanos que las juzgaran, estos últimos decodificaron con alto grado de precisión todas las expresiones con excepción del miedo, que a menudo se consideró como sorpresa y viceversa.

Por último, Ekman y sus colaboradores buscaron una respuesta a la pregunta de si sólo se manifestaban y comprendían universalmente las emociones representadas a propósito. Con este fin se obtuvieron expresiones faciales voluntarias de sujetos japoneses y norteamericanos mientras observaban un filme neutral y uno provocador de tensión emocional. Los sujetos mostraron configuraciones faciales similares mientras estaban solos mirando el filme, pero en el transcurso de una entrevista con un miembro de su misma cultura, los japoneses tendieron a ocultar sus respuestas originariamente negativas con amables sonrisas en un grado mayor que los sujetos norteamericanos.

Si bien el programa de investigación de Ekman sea tal vez el más completo, otros estudios sobre otras culturas apoyan sus hallazgos. Así, parece haber asociación universal entre pautas particulares de la musculatura facial y emociones discretas. Debería advertirse que esto constituye sólo un elemento específico de universalidad y no sugiere que todos los aspectos de las expresiones faciales de afecto sean universales. Como lo atestiguan Ekman y Friesen:

> ...creemos que mientras que los músculos faciales que intervienen cuando tiene lugar un afecto particular son efectivamente los mismos a través de las diferentes culturas, los estímulos evocadores, los efectos concomitantes, las reglas de exhibición y las consecuencias comportamentales pueden variar extraordinariamente de una a otra cultura.[12]

Hemos explorado hasta aquí tres áreas de investigación, ninguna de las cuales ofrece por sí sola pruebas de aspectos innatos o heredados del comportamiento no verbal. Sin embargo, cuando se recogen datos en ese sentido en cada una de las tres áreas, ello constituye la prueba más concluyente posible hoy en día. Las expresiones faciales primarias de emoción parecen satisfacer este exigente test: Se las advierte en niños privados de vista y oído, en primates no humanos y tanto en culturas letradas como en ágrafas de todo el mundo. En vista de estos descubrimientos sería difícil negar la existencia de un componente genético transmitido de una a otra generación de la especie humana. Si bien los datos que apoyan los aspectos hereditarios en otros comportamientos que se han estudiado no resultan en el presente tan apabullantes, se han observado algunos fuertes indicios en tal sentido. Para mantenernos dentro de la perspectiva de desarrollo propia de este capítulo, consideremos ahora los estudios que se han ocupado del comportamiento no verbal manifestada durante las primeras fases de la vida.

El desarrollo de la conducta no verbal en los niños

Se ha prestado considerablemente más atención al desarrollo del habla humana que al desarrollo y origen de las conductas no verbales. Hemos de saber que durante los primeros años de vida de un niño se muestra un extenso repertorio de señales no verbales. Sabemos inclusive que muy poco después del nacimiento el niño aprende a interpretar varias señales no verbales que recibe de los otros. La siguiente presentación global no pretende ser un tratamiento total de los comportamientos no verbales presentes en los neonatos, infantes, niños y adolescentes, sino un intento de iluminar tan sólo algo de la investigación y elaboración teórica en cada una de las áreas de que se tratará más adelante en este libro.

Movimientos del cuerpo. Dittmann observó que a veces los adultos creen que los niños no los escuchan y los molestan con preguntas al estilo de «¿Me oyes?». Dittmann pensó que esta percepción común adulto-niño puede asociarse con lo que llama «respuestas de escucha»: por ejemplo, movimientos de cabeza, ciertos enarcamientos de cejas, ciertos tipos de sonrisas, «ahá», «ya veo», etc.[13] Su estudio de niños de primero, ter-

cero y quinto curso halló que estas respuestas de escucha brillaban por su ausencia, salvo bajo la «más fuerte presión» del interlocutor. Los estudios posteriores indicaron que las deficiencias más importantes se hallaban en el «uhum» y en las respuestas de movimientos de cabeza. Hacia el octavo grado se halló un dramático crecimiento de este tipo de respuestas. Ahora, los compañeros del incipiente adolescente comienzan a prolongar la duración de sus respuestas (dando asi más oportunidades para tales respuestas de escucha); la «exigencia de respuesta» de parte de los interlocutores adultos se acrecienta, y tiene lugar un continuo alejamiento de la mera orientación hacia sí mismos y hacia la pura imaginación antes que hacia lo que hacen los demás.

Se han dedicado dos proyectos de investigación a la utilización de emblemas por los niños. Michael y Willis[14] pidieron a niños de entre cuatro y siete años que trataran de comunicar los siguientes mensajes sin hablar: «vete», «ven», «si», «no», «quédate quieto», «cuántos», «de qué tamaño», forma (por ejemplo, redonda o cuadrada), «no lo sé», «adiós», «¡hola!», «atiéndeme, por favor». Probaron también la capacidad de los niños para decodificar. En general, sus resultados muestran que estos niños eran mejores intérpretes que emisores, que los niños con un año de experiencia escolar lo eran mejores que los de preescolar, y que los niños de clase media mostraban una eficacia que no se hallaba en los niños de clase baja. Kumin y Lazar presentaron un video de treinta emblemas a dos grupos.[15] Uno de los grupos tenia niños de tres años a tres años y medio, mientras que el otro comprendía niños entre los cuatro y los cuatro y medio. Además, se realizaron observaciones de estos mismos niños en una guardería de juego libre con el propósito de ver qué emblemas usaban realmente. En general, creció notablemente la capacidad para interpretar emblemas desde los tres a tres años y medio hasta los cuatro o cuatro años y medio. Los varones parecían interpretar acertadamente una mayor cantidad de emblemas en el grupo más joven, mientras que en el grupo de los mayores las niñas obtuvieron mejores puntajes. Los niños de cuatro años de ambos sexos interpretaron correctamente los siguientes emblemas: «sí», «no», «ven», «quieto», «adiós», «dos», «no quiero escuchar», «me voy a dormir» (dando un beso), y «no quiero hacerlo». Ninguno de los niños de cuatro

CUADRO 2.3 *Emblemas más frecuentemente observados en niños jugando espontáneamente*

	3-3 1/2 AÑOS	4-4 1/2 AÑOS
NIÑOS Y NIÑAS	«No lo sé.»	«No lo sé.»
	«Sí.»	
	«No.»	«No.»
	«Estoy cansado.»	«Ven aquí.»
	«Para.»	
	«Travieso.»	
	«Tranquilo.»	«Tranquilo.»
	«Afuera.»	«Afuera.»
	«¡Hola!»	«¡Hola!»
		«No quiero oír.»
		Dame un beso.
		«No quiero hacerlo.»
PREDOMINANTEMENTE NIÑOS	Amenazar con el puño.	Amenazar con el puño.
PREDOMINANTEMENTE NIÑAS	«Vete.»	

años fue capaz de decodificar correctamente «tonto». Tres niños del grupo de tres a tres años y medio no pudieron interpretar un solo emblema. Los niños mayores no parecían usar más emblemas que los del grupo de los menores, pero las niñas de ambos niveles de edad emitieron más emblemas en el juego libre. Los emblemas que más frecuentemente se usaron en ambos grupos figuran en el Cuadro 2.3.

Apariencia física. Parece que los niños son capaces de hacer distinciones basadas en la apariencia física desde edad muy temprana. Golomb encontró que la mayoría de los niños de dos años no podía imitar una figura humana en frío, pero a finales del tercer año sólo un pequeño porcentaje de niños fue incapaz de completar la tarea.[16] Antes de que el niño cumpliera cinco años, se hicieron distinciones entre el color de la piel y las incoherencias en la vestimenta (por ejemplo, llevar un pie descalzo con un vestido de boda). La mayoría de las investigaciones en esta área se han concentrado en el atractivo físico general y las reacciones a diversas configuraciones corporales.

En el capítulo 5 se citan muchos datos en apoyo de la idea de que la gente parece concordar, en general, en quién es físicamente atractivo y quién no lo es. De acuerdo con Cavior y Lombardi, los criterios culturales de atractivo físico están ya perfectamente establecidos a los seis años.[17] No es sorprendente, pues, encontrar que la popularidad entre los compañeros

y el atractivo físico estén muy correlacionados en gran cantidad de escuelas primarias y secundarias. Dion observó que el comportamiento antisocial (por ejemplo, arrojar un ladrillo por la ventana) era percibido de diferente manera si se trataba de niños atractivos o no.[18] La transgresión se veía como un rasgo permanente del niño no atractivo en tanto que sólo se lo consideraba problema temporal en el caso del niño atractivo. También se evaluó más negativamente el acto en el caso del niño no atractivo. No nos sorprende, pues, que también se juzgara poco atractivos a los delincuentes juveniles. La percepción de la atracción en el mundo infantil no se limita a los compañeros/as del niño o de la niña. También los maestros tienden a ver a los niños atractivos como más inteligentes, más socialmente adaptados, de mayor potencialidad educativa y más positivos en su actitud hacia la escuela, aun cuando los no atractivos habituados al estudio tuvieran los mismos rendimientos académicos.

La percepción de la configuración corporal (endomorfos, ectomorfos y mesomorfos) también ha sido objeto de estudios evolutivos. Ya en el preescolar, los niños parecen preferir más a los mesomorfos musculosos que a los tipos delgado o gordo.[19] Los jóvenes parecen tener particular aversión por los físicos gordos. Los niños mayores que seleccionan adjetivos descriptivos para estos tipos de cuerpo tienden a ver al mesomorfo como «todo bien», mientras que los ectomorfos y los endomorfos les provocan una cantidad enorme de descriptores desfavorables. Los niños de diez-once años parecen considerar la configuración corporal como característica más importante que las deformidades, desfiguraciones y problemas de atraso a la hora de juzgar la apariencia física.[20] La aversión psicológica por figuras gordinflonas hace que los niños mantengan una mayor distancia física respecto de ellos.[21] Pero también observamos que los niños gordos, a su vez, tienden a menudo a percibir negativamente su propio cuerpo, lo que más tarde puede generalizarse a una imagen negativa de sí mismos.[22]

Comportamiento visual. Un bebé responde positivamente a los ojos de su madre a muy temprana edad. El contacto ojo-ojo entre madre e hijo puede ocurrir incluso en la cuarta semana de vida del bebé.[23] Durante los dos primeros meses, se puede provocar en el bebé una respuesta de sonrisa con una máscara que

represente los ojos con dos puntos; sin embargo, tal respuesta no tendrá lugar con una cara real que tenga los ojos cubiertos.[24] No es claro en qué medida son innatas estas pautas visuales pero parece posible concluir que la mirada mutua, el quebrar la mirada y la sensibilidad facial son elementos cruciales en el establecimiento de bases primitivas para las relaciones sociales, aun cuando la duración de la mirada pueda ser muy breve. También se ha observado la dilatación de la pupila. Al mes de edad tiene lugar un aumento de la dilatación de la pupila en respuesta a rostros; a los cuatro meses, la dilatación, mayor aún, se particulariza en el rostro de la madre.[25]

También se han realizado muchas investigaciones en lo relativo al comportamiento visual durante la infancia, en cambio, las pautas de mirada fija de la niñez han sido objeto de escasa atención y los únicos dos estudios de que disponemos parecen no estar de acuerdo acerca de si la tendencia es al crecimiento o al decrecimiento a medida que nos acercamos a la adolescencia.[26] Sin embargo, los datos de ambos trabajos muestran efectivamente que la adolescencia representa un punto bajo de la mirada fija. Por último, Levine y Sutton-Smith sugieren que es menos probable encontrar niños que adultos que presten atención a los comienzos y finales de sus declaraciones.

Espacio personal. Desde el nacimiento el niño en desarrollo está expuesto a un gradual incremento de las distancias en diversas situaciones de comunicación. Los primeros cuatro años proporcionan familiaridad con lo que Hall llama distancia «íntima» (véase capítulo 4); luego el niño aprende las distancias conversacionales adecuadas en una cantidad cada vez mayor de relaciones provenientes de la familia, el vecindario y la escuela, y alrededor de los siete años el niño puede haber incorporado el concepto de distancia «pública» en su repertorio de comportamientos. Diversos estudios tienden a apoyar esta idea. Por ejemplo, cuando se pidió a niños de tres, cinco y siete años que se sentaran cerca de un compañero desconocido que realizaba una tarea, el de tres años fue el que se sentó significativamente más cerca, a veces incluso tocando al compañero desconocido.[27] Otros estudios que utilizaron estimulaciones y observaciones de laboratorio, así como observaciones de campo, tendieron a encontrar que los niños más jóvenes buscan menos

distancia de interacción.[28] Sin embargo, alrededor del tercer curso, la distancia de interacción en continuo crecimiento parece estabilizarse, al tiempo que refleja más fielmente las normas adultas. Lo mismo que cualquier otra generalización, la precedente pauta de desarrollo será modificada por muchos factores. Un niño puede aprender pautas de espacialización conversacional en un medio étnico e incorporar pautas de una cultura más amplia a edad más avanzada.[29]

También el sexo del niño puede influir en la adquisición de una distancia de interacción temprana. A veces las diferentes experiencias de machos y hembras se manifiestan en diferentes necesidades espaciales. Algunos observadores han notado que los mismos estimulos pueden llevar a los padres a poner en el suelo o en el parque a los niños, mientras que abrazan o ponen en una silla alta a las niñas. También es frecuente dar a los varones juguetes que parecen estimular las actividades que requieren más espacio, incluso a menudo fuera de los limites del hogar, como, por ejemplo, pelotas de fútbol, autos, trenes, etc. A las niñas, en cambio, se les dan muñecas, casas de muñecas y otros juguetes domésticos que requieren menos espacio y estimulan directamente la actividad hacia el medio familiar.[30] Las observaciones de niños durante el juego confirman la idea de que muchos varones adquieren la necesidad de un territorio mayor y aprenden a usarlo a edad muy temprana. Los niños varones pasan más tiempo fuera de casa, cubren más áreas que las niñas y se mueven en un espacio entre 1,2 y 1,6 veces mayor que el de las niñas.[31]

Pocas sorpresas ofrecen los estudios que se han realizado sobre las distancias de interacción con personas especificas durante la infancia. Parecen mantener mayores distancias con los maestros y los adultos desconocidos, endomorfos y personas no amistosas y/o amenazantes; también son menores las distancias que se mantienen con sus encargados en medios no familiares y a medida que crece la densidad social, los niños tienden a interactuar menos y algunos pueden dar muestra de crecientes tendencias agresivas.[32]

Vocalizaciones. Los recién nacidos comienzan a emitir sonidos casi de inmediato. Los primeros llantos del niño son indiferenciados y reflejos. Pero pronto se muestra la influencia del

medio que rodea al niño y los llantos comienzan a mostrar diferencias en relación con la motivación del llanto, por ejemplo, dolor, cólera y frutración. También se producen otros sonidos, como la risa, el arrullo y el gorgoteo. Pero centremos la atención en aquellos sonidos que constituyen antecedentes del lenguaje hablado, es decir, el registro de voz, las pausas, el volumen y el tempo.

Cuando tiene aproximadamente tres meses el niño entra en una etapa llamada de «balbuceo». En esta etapa el niño experimenta y ejercita jugando su equipo productor de sonidos. En este momento se producirán algunos sonidos que no se verán reforzados por los parlantes de la lengua natal del niño, por lo cual serán minimamente utilizados más tarde en la vida. Hay quienes hasta creen que en esta etapa se produce una experimentación de la entonación, como, por ejemplo, la expresión de emociones, la formulación de preguntas y la muestra de excitación sólo por medio de sonidos. Como minimo, el niño imita las diferencias de niveles tonales que percibe. Lieberman, que registró y analizó muestras de balbuceo para estudiar los cambios de tono, observó que los niveles de tono del infante variaban con el sexo del padre, más bajo para el padre y más alto para la madre.[33] Además, los niveles tonales eran más bajos cuando los niños «conversaban» (con el padre o la madre presentes) que cuando balbuceaban solos. Otros han observado que cuando los adultos hablan a los niños su registro de voz se eleva, e inclusive lo hacen los niños mayores cuando interactúan con niños más pequeños. Apenas a los seis meses, el bebé comienza a imitar sus sonidos, una vez más, por placer y práctica. A los ocho meses aproximadamente, el niño aumenta las imitaciones de sonidos producidos por otros, y es gratificado por ello. A partir de ese momento, el desarrollo de las vocalizaciones necesario para la comunicación del habla humana es cuestión de práctica y de refinamiento.

El registro de voz sufre bastantes alteraciones desde el nacimiento hasta la pubertad. Un estudio realizado sobre bebés con la utilización de sofisticados equipos de grabación halló que durante el primer mes de vida el tono de la voz tendia firmemente a decrecer.[34]

Durante el segundo mes, el tono comenzó a elevarse y continuó en esta tendencia alrededor de cuatro meses. Sin em-

bargo, hay en general un descenso gradual del tono que continúa a lo largo de la niñez. Al ingresar en la pubertad, tanto la voz masculina como la femenina muestran un descenso tonal, pero el cambio es a menudo dramático en el caso de los varones.

Las pautas de silencio parecen estar bien establecidas cuando el niño entra en la escuela. Un trabajo comparativo de las pautas de pausa en el hablar de los niños de cinco a doce años no halló diferencias significativas.[35]

El tempo y el volumen, por otro lado, también están sólidamente establecidos en el momento en que el niño entra en el parvulario.[36]

Hasta aquí nos hemos ocupado de la producción de sonidos. ¿Cómo interpretan los niños las señales vocales o cómo responden a ellas? Tal vez la primera indicación de receptividad a las voces del adulto se halle en los movimientos aparentemente sincronizados del niño, a tan sólo doce horas después del nacimiento, con el hablar rítmico del adulto.[37] Se cree que a los tres meses de edad, los bebés se comportan como si supieran que son objeto de la voz de la madre. Y otro trabajo sugiere que estos primeros meses no son demasiado prematuros para que el niño responda de modo diferente a voces amistosas u hostiles, con modulaciones o sin ellas y a conversación de bebé o conversación normal.[38] Otro estudio, realizado sobre más de doscientos niños de entre cinco y doce años, examinaba la capacidad de estos jovencitos para interpretar correctamente emociones vocalizadas. Las palabras eran las mismas; lo que variaba era la entonación vocal. A medida que el niño crecía, también crecía su capacidad para interpretar expresiones emocionales vocales. La tristeza fue lo que se identificó correctamente más a menudo, seguida por la cólera, la felicidad y el amor. No había pauta determinada de respuestas correctas o incorrectas por niveles de edad, lo que sugiere la misma tasa de desarrollo, en términos de comprensión, para todas las emociones estudiadas.[39]

Expresiones faciales. En qué momento comienza el bebé humano a responder de modo diferenciado a las expresiones faciales en otras personas es algo hoy en día bien documentado.[40] Los estudios de reconocimiento en bebés se apoyan en general en el tiempo medio de atención y en la fotografía del movimiento de los ojos para constituir bases de inferencia acerca de las reacciones. Aunque el bebé se fije en unos pocos rasgos faciales, la plena exploración facial no comienza sino entre el tercero y el sexto mes. Más o menos a mediados del primer año de vida tienen lugar ciertas discriminaciones de algunos aspectos de las expresiones faciales y hacia el final del primer año es probable que se reconozca bastante bien las expresiones faciales, al menos en la medida en que vayan acompañadas de gestos y vocalizaciones adecuadas. Esta generalización parece apoyarse en un estudio realizado en niños de cuatro, seis, ocho y diez meses.[41] El experimentador fingió la cólera, la felicidad, la tristeza y expresiones faciales «neutrales», acompañadas de las vocalizaciones apropiadas. Se realizaron videotapes con las reacciones de los niños. A los cuatro meses, las reacciones eran indiscriminadas; a los seis meses (y después), los niños parecían discriminar entre las expresiones, a veces reflejando como en un espejo la respuesta que a ellos se daba. De esta investigación no se desprende con claridad en qué medida responden los niños al rostro. Se recogen aquí los datos de un estudio de reconocimiento temprano realizado por Gates porque, a pesar de presentar problemas metodológicos, sus resultados no se han visto seriamente desafiados.[42] Este estudio sugiere también que el reconocimiento de diversas expresiones de la emoción tendrá lugar a diferentes edades según las diferentes expresiones. Se mostraron fotos de expresiones emocionales de adultos a más de cuatrocientos niños de tres a catorce años. El grupo más joven sólo pudo reconocer correctamente la risa. La mayoría fue capaz de identificar el dolor a los cinco o seis años, y la cólera sólo a los siete. La mayoría de los niños fue incapaz de reconocer el miedo antes de los nueve o diez años, y la identificación de la sorpresa ocurrió un año después. A los catorce años, la mayoría aún no podía identificar el desdén.

Podemos también sugerir, a modo de ensayo, algunas edades aproximadas en que los niños producen expresiones faciales de emoción. En general, los niños expresan sus emociones con más partes del cuerpo y de una manera menos sutil que los adultos. A medida que se avanza en edad, se desarrollan controles musculares más sutiles, las capacidades de reconocimiento se hacen más complejas y se aprende a responder a diversas normas y presiones sociales. Como resultado de todo

ello, cabe hablar de un gradual incremento de la capacidad para estimular expresiones faciales de emoción. Además, los cambios bruscos de una manifestación emocional a otra probablemente decrecen a medida que la edad avanza.

La sonrisa es una respuesta refleja que tiene lugar muy pronto en la vida. Sin embargo, la primera sonrisa social probablemente tiene lugar entre el segundo y el cuarto mes. Al parecer, la risa se manifiesta más tarde que la sonrisa. Las personas familiares al niño pueden provocar la risa mediante estimulación táctil (cosquilleo) antes de ese momento, pero la risa sin estimulación táctil no parece presentarse hasta el final del primer año. Sroufe y Waters, al observar a alrededor de cien bebés, emplearon muchos estimulos sonoros, táctiles, sociales y visuales maternos para producir la risa en sus niños.[43] En niños de cuatro meses o menos no se encontró ejemplos claros de risa, pero después de los cuatro meses se presentaron casos sin ambigüedad, y hacia los ocho meses aparecieron con absoluta nitidez. Es dificil decir en qué momento se presentan por primera vez las respuestas de afectos pero parece razonable suponer que antes de los tres años estas respuestas se dirigirán primordialmente a los adultos que tienen el niño a su cuidado. Durante el tercero y el cuarto año encontraremos más afecto dirigido a los compañeros lo cual es frecuente en el comportamiento educacional de los padres a través del juego con niños más pequeños. El niño comienza ahora a tener experiencias que pueden llevarlo al sentimiento de que dar afecto puede ser tan satisfactorio como recibirlo.

Las expresiones de cólera parecen bien desarrolladas antes de los seis meses pero con el aumento de la edad parecen cambiar las manifestaciones exteriores de esta cólera, por ejemplo, se advierten menos rabietas. Lo mismo que en el caso del afecto, hemos de esperar que esta cólera se dirija primordialmente a los padres, y que, a medida que va creciendo, el niño la dirija cada vez más hacia sus compañeros. A veces las condiciones ambientales ejercerán gran influencia en las manifestaciones de esta cólera. En el 69 por ciento de las rabietas que observó Ricketts en ambientes familiares se incluía el llanto, pero éste sólo ocupaba el 39 por ciento de las respuestas de cólera en la guardería.[44]

Más o menos en la mitad del primer año, parecen manifestarse claramente las expresiones de miedo, aunque hay quienes creen que puede haber dos tipos de manifestaciones de miedo, una de las cuales tiene lugar muy pronto. No sorprende que las expresiones de miedo parezcan tener lugar casi siempre en respuesta a perros grandes, serpientes y habitaciones oscuras. Las expresiones de sorpresa son extremadamente dificiles de situar en un continuum de desarrollo. Rara vez se advierte esta expresión durante la segunda mitad del primer año. Una razón de ello estriba tal vez, en la naturaleza del rostro infantil, que es liso y tiene cejas muy poco marcadas, lo que dificulta su observación. Además, un niño pequeño no ha desarrollado grandes expectativas, que, al verse frustradas, produzcan reacción de sorpresa. La configuración normal del rostro durante la sorpresa (boca abierta, ojos muy abiertos, cejas levantadas y rigidez momentánea) que describe Darwin, no parece tener lugar destacado en niños de escuela primaria, y pueden no experimentar gran cambio desde la infancia hasta el sexto grado.

Otros han especulado acerca de la aparición de las expresiones de celos, de simpatia, de timidez, de embarazo, de vergüenza, pero no se dispone todavia de datos fiables al respecto. Muchas de estas reacciones han de aparecer después de la infancia debido a que requieren que quien las ejecute reconozca en el plano cognoscitivo el comportamiento de los otros. La simpatia, por ejemplo, requiere que se intuya la pena en el otro. La vergüenza sólo tiene lugar cuando uno se preocupa por lo que el otro piensa de uno, condición que no se cumple en el caso de los niños pequeños.

Resumen

El tema central de este capitulo ha sido el de los origenes y desarrollo del comportamiento no verbal, desarrollo en la especie humana desde la era geológica y desarrollo del comportamiento no verbal en el curso mismo de una vida individual. Puesto que disponemos de información limitada a determinados puntos del curso de la vida, nos hemos dedicado sobre todo a la primera parte de ese curso.

Adoptamos el punto de vista de que ni la naturaleza ni la cultura bastan para explicar el origen de los comportamientos

no verbales. En muchos casos heredamos un programa neurológico que nos capacita para ejecutar un acto particular o una secuencia específica de actos. El mero hecho de que un comportamiento particular se produzca puede tener un fundamento genético. Sin embargo, el medio y el entrenamiento cultural pueden ser responsables del momento en que la conducta se presenta, la frecuencia con que aparece y las reglas de ejecución que la acompañan. Hemos examinado las tres fuentes de datos que abonan el carácter innato del comportamiento: 1) niños sordos/ciegos, 2) primates no humanos y 3) estudios multiculturales. Se examinó una cantidad de comportamientos, pero fueron las expresiones faciales de la emoción las que proporcionaron la veta más rica, pues ellas nos permitieron extraer datos de las tres categorías enunciadas.

Mientras que el resto del libro se centra en datos que se basan sobre todo en hombres y mujeres entre diecisiete y veinticinco años, en este capítulo se han presentado algunos descubrimientos concernientes a los bebés y a los niños. El desarrollo del comportamiento táctil se trata íntegramente en el capítulo 7 y por ello ha quedado aquí sin mención. Hemos llamado la atención sobre algunos emblemas que utilizan los niños a la temprana edad de tres años y medio y sobre el hecho de que las respuestas de escucha («uhum» y movimientos de cabeza) son raras en los niños antes del octavo curso aproximadamente. En el momento en que los niños comienzan la escuela ya han establecido preferencias por determinada configuración corporal (mesomorfos) y pautas generales de atractivo. También los maestros parecen responder a los niños sobre la base del atractivo. Los ojos son, al parecer, una parte del rostro que el bebé observa muy pronto, pero parece muy escaso el conocimiento que tenemos acerca del desarrollo de la mirada fija. El uso del comportamiento visual para regular la corriente de interacción parece rara en los niños. La mayor parte de los estudios del espacio personal realizados hasta ahora con niños parece confirmar los hallazgos hechos en los adultos. Las etapas de la vocalización infantil, en preparación para el uso del lenguaje, son muy bien conocidas. Menos sabemos, en cambio, acerca de cuándo comienzan los niños a reconocer y a responder a las diversas expresiones vocales. Una fascinante línea de investigación sugiere que existe sincronía entre la voz de los padres y los movimientos del bebé ya a las doce horas del nacimiento. Por último, resumimos parte del trabajo sobre expresiones faciales que sugiere que un tipo primitivo de discriminación comienza alrededor de los seis meses, pero que este reconocimiento de una expresión emocional en el rostro de otro puede depender en gran medida de la emoción que represente (así como también de otros factores).

Notas

1. Ekman, P. y Priesen, W. V.: «The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding», *Semiotica*, 1969, 1, págs. 49-98.

2. Lack, D.: «The Releaser Concept of Bird Behaviour», *Nature*, 1940, 145, págs. 107-108.

3. Thorpe, W. H.: «Vocal Communication in Birds», en Hinde, R. (comp.), *Nonverbal Communication*, Cambridge, Cambridge University Press, 1972.

4. Lennenberg, E.: *Biological Foundations of Language*, Nueva York, John Wiley & Sons, 1969.

5. Eibl-Eibesfeldt, I.: *Ethology: The Biology of Behavior*, 2.ª ed., Nueva York, Holt, Rinehart and Winston, 1975; Eibl-Eibesfeldt, I.: «The Expressive Behaviour of the Deaf-and-Blind-Born», en Cranach, M. von y Vine, I. (comps.): *Social Communication and Movement*, Nueva York, Academic Press, 1973; y Pitcairn, T. K. y Eibl-Eibesfeldt, I.: «Concerning the Evolution of Nonverbal Communication in Man», en M. E. Hahn y E. C. Simmel (comps.): *Communicative Behavior and Evolution*, Nueva York, Academic Press, 1976.

6. Charlesworth, W. R. y Kreutzer, M. A.: «Facial Expressions of Infants and Chindren», en P. Ekman, (comp.), *Darwin and Facial Expression: A Century of Research in Review*, Nueva York, Academic Press, 1973, pág. 160.

7. Se puede hallar una rigurosa descripción de la conducta del chimpancé en: Hooff, J. A. R. A. M. van, «A Structural Analysis of the Social Behavior of a Semi-Captive Group of Chimpanzees», en Cranach, M. von y Vine, I. (comps.): *Social Communication and Movement*. Para una amplia comparación de señales vocales, véase Thorpe, W. H., «The Comparison of Vocal Communication in Animals and Man», en R. Hinde, (comp.), *Nonverbal Communication*, Cambridge, Cambridge University Press, 1972.
Se podrá encontrar una lista de la bibliografía más importante sobre comunicación en primates no humanos en Altmann, S. A., «Primates», en T. A. Sebeok, (comp.), *Animal Communication* (Bloomington, Ind., Indiana University Press, 1968.

8. Chevalier-Skolnikoff, S.: «Facial Expression of Emotion in Nonhuman Primates», en Ekman, P. (comp.), *Darwin and Facial Expression*, Nueva York, Academic Press, 1973. Véase también Hooff, J. A. R. A. M. van, «A Comparative Approach to the Phylogeny of Laughter and Smiling», en R. Hinde, (comp.), *Non-verbal Communication*.

9. Bier, E. G. y Zautra, A. J.: «Identification of Vocal Communication of Emotions Across Cultures», *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 1972, 39, pág. 166.

10. Eibl-Eibesfeldt, I.: «Similarities and Differences Between Cultures in Expressive Movements», en R. Hinde, (comp.), *Non-verbal Communication*.

11. Esta comunicación fue resumida en Ekman, P., «Cross Cultural Studies of Facial Expression», en P. Ekman, (comp.), *Darwin and Facial Expression*, Nueva York, Academic Press, 1973.

12. Ekman, P. y Friesen, W. V.: «The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage and Coding», *Semiotica*, 1969, 1, págs. 49-98.

13. Dittmann, A. T.: «Development Factors in Conversational Behavior», *Journal of Communication*, 1972, 22, págs. 404-423.

14. Michael, G. y Willis, F. N.: «The Development of Gestures as a Function of Social Class, Education and Sex», *Psychological Record*, 1968, 18, págs. 515-519; y Michael, G. y Willis, F. N., «The Development of Gestures in Three Subcultural Groups», *Journal of Social Psychology*, 1969, 79, págs. 35-41.

15. Kumin, L. y Lazar, M.: «Gestural Communication in Preschool Children», *Perceptual and Motor Skills*, 1974, 38, págs. 708-710.

16. Golomb, C.: «Evolution of the Human Figure in the Three Dimensional Medium», *Developmental Psychology*, 1972, 6, págs. 385-391.

17. Cavior, N. y Lombardi, D. A.: «Developmental Aspects of Judgments of Physical Attractiveness in Children», *Developmental Psychology*, 1973, 8, págs. 67-71; Cavior, N. y Donecki, P. R., «Physical Attractiveness and Peer Perceptions Among Children», *Sociometry*, 1974, 37, págs. 1-12; Dion, K. K., «Young Children's Stereotypes of Facial Attractiveness», *Developmental Psychology*, 1973, 9, págs. 183-188; y Cross, J. F. y Cross, J., «Age, Sex, Race and the Perception of Facial Beauty», *Developmental Psychology*, 1971, 5, págs. 433-439.

18. Dion, K.: «Physical Attractiveness and Evaluations of Children's Transgressions», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1972, 24, págs. 207-213; y Cavior, N., y Howard, L. R., «Facial Attractiveness and Juvenile Delinquency Among Black and White Offenders», *Journal of Abnormal Child Psychology*, 1973, 1, págs. 202-213.

19. Lerner, R. M. y Gellert, E.: «Body Builds Identification, Preference and Aversion in Children», *Developmental Psychology*, 1969, 1, págs. 456-462; Staffieri, J. R., «Body Build and Behavioral Expectancies in Young Females», *Development Psychology*, 1972, 6, págs. 125-127; Lerner, R. M. y Korn, S. J., «The Development of Body Build Stereotypes in Males», *Child Development*, 1972, 43, págs. 908-920; Lerner, R. M. y Schroeder, C., «Physique Identification, Preference and Aversion in Kindergarten Children», *Developmental Psychology*, 1971, 5, pág. 538, y Johnson P. A. y Staffieri, J. R., «Stereotypic Affective Properties of Personal Names and Somatypes in Children», *Developmental Psychology*, 1971, 5, pág. 176.

20. Richardson, S. A.; Goodman, N.; Hastorf A. y Dornbusch, S.: «Cultural Uniformities in Relation to Physical Disabilities», *American Sociological Review*, 1961, 26, págs. 241-247.

21. Lerner, R. M.; Karabenick, S. A. y Meisels, M.: «Effect to Age and Sex on the Development of Personal Space Schemata Towards Body Build», *Journal of Genetic Psychology*, 1975, 127, págs. 91-101; y Lerner, R. M.; Venning, J. y Knapp, J. R., «Age and Sex Effects on Personal Space Schemata Toward Body Build in Late Childhood», *Developmental Psychology*, 1975, 11, págs. 855-856.

22. Walker, R. N.: «Body Build and Behavior in Younger Children», *Child Development*, 1963, 34, págs. 1-23.

23. Wolff, P. H.: «Observations on the Early Development of Smiling», en B. M. Foss, (comp.), *Determinants of Infant Behaviour*, Londres, Methuen, 1963, vol. 2.

24. Spitz, R. A. y Wolf, K. M.: «The Smiling Response: A Contribution to the Ontogenesis of Social Relationships», *Genetic Psychology Monographs*, 1946, 34, págs. 57-125.

25. Fitzgerald, H. E.: «Autonomic Pupillary Reflex Activity During Early Infancy and Its Relation to Social and Non-Social Stimuli», *Journal of Experimental Child Psychology*, 1968, 6, págs. 470-482.

26. Ashear, V. y Snortum, J. R.: «Eye Contact in Children as a Function of Age, Sex, Social and Intellective Variables», *Developmental Psychology*, 1971, 4, pág. 479; y Levine, M. H. y Sutton-Smith, B., «Effects of Age, Sex and Task on Visual Behavior During Dyadic Interaction», *Developmental Psychology*, 1973, 9, págs. 400-405.

27. Lomranz, J., Shapira, A., Choresh, N. y Gilat, Y.: «Children's Personal Space as a Function of Age and Sex», *Developmental Psychology*, 1975, 11, págs. 541-545.

28. Bass, H. M. y Weinstein, M. S.: «Early Development of Interpersonal Distancing in Children», *Canadian Journal of Behavioral Science*, 1971, 3, págs. 368-376; Baxter, J. C., «Interpersonal Spacing in Natural Settings», *Sociometry*, 1970, 33, págs. 444-456; y Guardo, C. J. y Meisels, M., «Factor Structure of Children's Personal Space Schemata», *Child Development*, 1971, 42, págs. 1307-1312.

29. Jones, S. y Aiello, J.: «Proxemic Behavior of Black and White First-Third—, and Fifth-Grade Children», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1973, 25, págs. 21-27.

30. Rheingold, H. L. y Cook, K. V.: «The Contents of Boys' and Girls' Rooms as an Index of Parents' Behavior», *Child Development*, 1975, 46, págs. 459-463.

31. Harper, L. y Sanders, K. M.: «Preschool Children's Use of Space: Sex Differences in Outdoor Play», *Developmental Psychology*, 1975, 11, pág. 119.

32. Hutt, C. y Vaizey, M. J.: «Differential Effects of Group Density of Social Behavior», *Nature*, 1967, 209, págs. 1371-1372; y Loo, C., «The Ef-

fects of Spatial Density on the Social Behaviour of Children», *Journal of Applied Social Psychology*, 1972, 4, págs. 172-181.

33. Lieberman, P.: *Intonation, Perception, and Language*, Cambridge, Mass., M.I.T. Press, 1966.

34. Sheppard, W. C. y Lane, H. L.: «Development of the Prosodic Features of Infant Vocalizing», *Journal of Speech and Hearing Research*, 1968, 11, págs. 94-108.

35. Levin, H.; Silverman, I. y Ford, B.: «Hesitations in Children's Speech During Explanation and Description», *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 1967, 6, págs. 560-564.

36. Wood, B.: *Children and Communication*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1976, pág. 224.

37. Condon, W. S. y Sander, L. W.: «Synchrony Demonstrated Between Movements of the Neonate and Adult Speech», *Child Development*, 1974, 45, págs. 456-462.

38. Lieberman, *Intonation, Perception, and Language*. Véase también Kagan, J. y Lewis, M.: «Studies of Attention in the Human Infant», *Merrill-Palmer Quarterly*, 1965, 4, págs. 95-127.

39. Dimitrovsky, L.: «The Ability to Identify the Emotional Meaning of Vocal Expression at Successive Age Levels», en Davitz, J. R. (comp.), *The Communication of Emotional Meaning*, Nueva York, McGraw-Hill, 1964, págs. 69-86; y Fenster, A. y Goldstein, A. M., «The Emotional World of Children "Vis-à-Vis" the Emotional World of Adults: An Examination of Vocal Communication», *Journal of Communication*, 1971, 21, págs. 353-362.

40. Vine, I.: «The Role of Facial-Visual Signalling in Early Social Development», en M. von Cranach, y I. Vine, (comps.), *Social Communication and Movement*, págs. 195-298; y Charlesworth, W. R. y Kreutzer, M. A., «Facial Expression, of Infants and Children», en Ekman, P. (comp.), *Darwin and Facial Expression*, Nueva York, Academic Press, 1973, págs. 91-168.

41. Charlesworth y Kreutzer: «Facial Expressions of Infants and Children», pág. 122.

42. Gates, G. S.: «An Experimental Study of the Growth of Social Perception», *Journal of Educational Psychology*, 1923, 14, págs. 449-461.

43. Sroufe, L. A. y Waters, E.: «The Ontogenesis of Smiling and Laughter», *Psychological Review*, 1976, 83, págs. 173-189.

44. Ricketts, A. F.: «A Study of the Behavior of Young Children in Anger», en L. Jack y otros (comps.), *University of Iowa Studies: Studies in Child Welfare*, 1934, 9, págs. 163-171.

Referencias Bibliográficas

Eibl-Eibesfeldt, I.: *Ethology: The Biology of Behavior*, 2.ª ed., Nueva York, Holt, Rinehart and Winston, 1975.

Hahn, M. E. y Simmel, E. C. (comps.): *Communicative Behavior and Evolution*, Nueva York, Academic Press, 1976.

Hinde, R. (comp.): *Non-verbal Communication*, Cambridge, Cambridge University Press, 1972.

Wood, B.: *Children and Communication*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1976.

3. Los efectos del entorno

Cualquier interior delata las habilidades no verbales de sus habitantes. La elección de materiales, la distribución del espacio, el tipo de objetos que llaman la atención o invitan a tocarlos, en contraste con los que intimidan o rechazan, todo ello tiene mucho que decir acerca de las modalidades sensoriales que los sujetos prefieren.

RUESCH y KEES

Es ilimitada la cantidad de lugares en los que nos comunicamos con los demás: autobuses, hogares, apartamentos, restaurantes, oficinas, parques, hoteles, campos deportivos, fábricas, bibliotecas, teatros, cines, museos, etc. Sin embargo, a pesar de esta diversidad, es probable que todos estos entornos se nos presenten de modo muy similar. Una vez hemos percibido nuestro medio de una cierta manera, podemos incorporar nuestras percepciones a la elaboración de los mensajes que enviamos. Y una vez enviado el mensaje, las percepciones que la otra persona tiene del entorno se habrán alterado a su vez. Así, recibimos la influencia de nuestro medio y al mismo tiempo influimos en él.

Mehrabian sostiene que reaccionamos emocionalmente a nuestro entorno y que la naturaleza de las reacciones emocionales puede explicarse en términos de la excitación que el medio

produce en nosotros, de la sensación de bienestar que experimentemos y de la seguridad en nosotros mismos.[1] La excitación se refiere al grado de actividad, estimulación o vivacidad; el bienestar se refiere a los sentimientos de alegría, satisfacción o felicidad; mientras que la seguridad en sí mismo sugiere que uno se sienta controlado, importante, libre para actuar en una cantidad de sentidos. Probablemente los nuevos medios, sorprendentes, multitudinarios y complejos produzcan más vigorosa excitación.

En otro trabajo he propuesto el siguiente marco de referencia para clasificar las percepciones de los ambientes de interacción.[2] Aunque estas bases perceptivas no pretenden abarcar únicamente las respuestas emocionales, no es difícil advertir la superposición de este marco con el esquema de Mehrabian.

Percepciones del entorno

Percepciones de formalidad. Una dimensión familiar que sirve como criterio para clasificar el entorno es un continuum formal/informal. Podemos basar la reacción en los objetos presentes, las personas presentes, las funciones cumplidas u otras muchas características. Los despachos individuales pueden ser más formales que un salón de entrada en el mismo edificio; un banquete de fin de año parece adoptar mayor formalidad que una reunión en que cada uno asiste «de cualquier manera»; una velada con otra pareja en casa puede ser más informal que una velada con otras diez parejas, y así por el estilo. Cuanto más grande es la formalidad, mayores son también las probabilidades de que el comportamiento de comunicación sea más estirado y superficial, vacilante y estereotipado.

Percepciones de calidez. El entorno que nos hace sentir calor psicológico nos estimula a permanecer en él, nos hace sentir relajados y cómodos. Puede consistir en cierta combinación del color de las cortinas o las paredes, el revestimiento de madera de la pared, las alfombras, la textura de los muebles, la suavidad de las sillas, la insonorización, etc. Las cadenas de locales donde se sirven comidas rápidas tratan de conservar cierto

grado de calidez en el decorado a fin de solicitar la presencia del cliente, pero muestran también la suficiente frialdad como para incitar a éste a marcharse pronto.

Percepciones de privacidad. Los entornos cerrados sugieren en general mayor privacidad, particularmente si tienen capacidad para pocas personas. En la medida en que hay poca posibilidad de que terceras personas entren en nuestra conversación y/o la espíen (aun cuando nos encontremos fuera de casa), el sentimiento de privacidad es mayor. A veces los objetos del entorno se sumarán a las percepciones de privacidad, como, por ejemplo, los artículos de tocador y otros objetos personales. Es probable que cuando la privacidad sea mayor acortemos las distancias conversacionales y se den más mensajes personales especialmente construidos y adaptados a la otra persona que mensajes para «la gente en general».

Percepciones de familiaridad. Cuando nos encontramos con una persona nueva, somos característicamente cautos, medidos y convencionales en nuestras respuestas. Lo mismo sucede cuando nos hallamos en medios que no nos son familiares, cargados de rituales y normas que aún no conocemos. En esta situación es posible que vacilemos antes de movernos con rapidez, y es probable que procedamos lentamente hasta que podamos asociar este entorno no familiar con alguno que ya conozcamos. Una interpretación de las estructuras bastante estereotipadas de los restaurantes donde se sirven comidas rápidas es que están hechos para permitirnos (una sociedad móvil) hallar sin demora un sitio familiar y predecible de que nos garantice las mínimas solicitudes de contacto activo con extraños. En medios no familiares, el tema de conversación inicial más probable será el medio mismo, como, por ejemplo, «¿Ha estado usted aquí antes alguna vez?», «¿Qué tal es?», «¿Quién viene aquí?», «¿Para qué es esto?» o «¡Eh, mire allí!»

Percepciones de compulsión. Parte de nuestra reacción total a un medio se basa en nuestra percepción de la posibilidad (y la facilidad) que tenemos para dejarlo. Podemos sentir una neta diferencia entre el grado de restricción o de compulsión cuando nuestros suegros vienen de visita una noche o cuando se que-

dan por un mes. La intensidad de estas percepciones de compulsión están estrechamente relacionadas con el espacio disponible (y la privacidad de este espacio) durante el tiempo que permanezcamos en un medio determinado. Hay entornos que parecen ser restrictivos sólo de modo temporal, como, por ejemplo, un viaje largo en automóvil; otros medios, en cambio, parecen ser restrictivos de un modo más permanente, como, por ejemplo, las prisiones, las naves espaciales y los asilos para ancianos.

Percepciones de distancia. A veces, nuestras respuestas en el seno de un medio dado estarán influidas por el hecho de que la persona con la que hemos de comunicarnos esté cerca o lejos. Puede tratarse de distancia física real (un despacho en otra planta, una casa en otra parte de la ciudad), o puede tratarse de distancia psicológica (barreras que separan claramente personas que se encuentran muy próximas desde el punto de vista físico). Puede ocurrir que estemos sentados muy cerca de alguien y sin embargo no advertirlo como un medio cerrado, como, por ejemplo, las sillas trabadas de un aeropuerto que miran en la misma dirección. Es probable que cuando la ordenación espacial nos obliga a permanecer en cuartos cerrados con personas desconocidas (ascensores, autobuses llenos), hagamos esfuerzos para aumentar psicológicamente la distancia entre nosotros y los demás, y que reflejemos un sentimiento menos íntimo, por ejemplo, menos contacto visual, tensión e inmovilidad del cuerpo, silencio frío, risa nerviosa, chistes acerca de la intimidad y conversaciones públicas dirigidas a todos los presentes.

Lo que antecede sólo representa algunas dimensiones a través de las cuales se puede percibir el establecimiento de una comunicación. En general, la comunicación más íntima se asocia con medios informales, no restringidos, privados, cerrados y cálidos. Sin embargo, en las situaciones cotidianas estas dimensiones se combinan de manera compleja, de modo que cierta formalidad puede combinarse con mucha restricción y un poco de privacidad. No sabemos actualmente de qué modo afectan estas combinaciones el estilo de la comunicación. La mezcla de factores íntimos y no íntimos puede verse en un ascensor siempre que se lo perciba como un espacio cerrado, familiar y temporalmente limitado, pero también puede ser público, formal y frío.

Lo que resta de este capítulo se dedicará a las características de los medios, características que se dan la mano para producir las percepciones que se han perfilado ya. Todo medio está formado por tres componentes principales: 1) el medio natural (geografía, emplazamiento, condiciones atmosféricas), 2) la presencia o ausencia de otras personas y 3) los rasgos arquitectónicos y de diseño, incluso los objetos móviles.

El medio natural

Durante muchos años, los científicos de la conducta han supuesto que quienes han preferido para vivir las áreas urbanas a las rurales tendrán menos relaciones personales estrechas. Sin embargo, en los EE.UU. esta teoría cuenta cada vez con menos datos que la abonen. La mayor movilidad y la influencia de los medios de comunicación de masas tienden a alejar la posibilidad de que tales diferencias se den realmente. Sin embargo, hay motivos para pensar que cuanto mayor es la movilidad física que se tiene en la ciudad, menor será la intimidad social en el seno del propio barrio. Es muy probable que el nuevo residente de un vecindario tenga mayores vínculos con los vecinos que un residente antiguo que conozca más gente en otras partes de la ciudad.

Hay quienes han especulado acerca de los efectos de la Luna y las manchas solares sobre el comportamiento humano. Este tipo de trabajo se ve con gran escepticismo, en parte porque se trata de fuerzas demasiado místicas como para afectar nuestro comportamiento, y en parte porque las investigaciones que se realizan en esta línea muestran ciertas concomitancias entre determinadas variaciones en el comportamiento humano, por un lado, y en la Luna y el Sol por el otro, pero no muestran que una posición determinada de la Luna sea *causa* de tales o cuales conductas. Aunque esta línea de investigación no goce de gran aceptación, algunos de sus hallazgos no dejan de intrigar. Por ejemplo, un grupo de científicos e ingenieros que estudiaban la utilización de la energía nuclear para la Comisión de Energía Atómica publicó un informe titulado «Modelos curio-

sos de accidentes estudiados sobre el fondo de caracteristicas naturales del medio».[3] El informe sostiene que las tasas de accidente (y presumiblemente otros comportamientos humanos) se ven influidos por fases de la Luna, ciclos solares y otros fenómenos naturales. El análisis de tipos de accidentes durante los últimos veinte años sugiere que la máxima susceptibilidad a los accidentes coincidió con la fase lunar que correspondía al alejamiento de 180 grados respecto del lugar donde habían nacido los accidentados. También se advirtió que los accidentes tendieron a ser más numerosos cuando coincidían con los ciclos de la Luna nueva, es decir, el momento en que la Luna se halla más alejada de la Tierra. También la rotación solar parece coincidir con aumentos o disminuciones en la cantidad de accidentes. Estos científicos concluyen que tales hechos naturales de nuestro medio, en conjunción con otros factores, contribuyen a producir estimaciones erróneas y apresuramientos y a crear situaciones que terminan en accidentes. Los científicos que se ocupan de la vida salvaje también han descubierto interesantes covariaciones en un ciclo lunar de diez años aproximadamente y las fluctuaciones de la vida de las poblaciones salvajes. Las cumbres y declinaciones de la población coinciden con el ciclo nodal de la Luna, y este hecho se ha encontrado en poblaciones salvajes muy distantes entre si.

Un ex director de climatologia del U.S. Weather Bureau fue elegido presidente de una organización llamada Instituto Norteamericano de Climatologia Médica.[4] Se trata de un grupo de meteorólogos, médicos y fisicos que intercambian descubrimientos relativos a los efectos de las fluctuaciones de temperatura y cambios en la humedad y presión atmosférica en varias enfermedades, como ataques cardiacos, asma, artritis, jaquecas, desórdenes intestinales, hipertensión, enfermedades mentales e incluso el resfriado común.

Todos nos sentimos a veces deprimidos durante los dias oscuros y muy nublados. Otros han advertido que la correcta combinación de presión atmosférica y altas temperaturas puede producir intranquilidad, irritabilidad, accesos de rabia y conducir a realizar actos agresivos.

En 1968, la *National Advisory Commission on Civil Disorders* informó que las noches cálidas de verano contribuian a una situación explosiva que terminaba en amplios motines en

las áreas de gueto: «Con mucha frecuencia, irrumpia la violencia en dias de temperatura muy elevada».[5] Griffitt varió la temperatura y la humedad en condiciones controladas de laboratorio para estudiantes, y confirmó la existencia de una relación entre estas condiciones y las reacciones interpersonales. A medida que crecia la temperatura y la humedad, la atracción interpersonal entre los estudiantes disminuia.[6] Por tanto, hay seguramente mucho de cierto en la tan común descripción de una persona particularmente desagradable en términos de caliente y viscosa.

Naturalmente, la relación entre temperatura y agresión no es simple. Probablemente haya una cantidad de factores que interactúen con la temperatura para aumentar las probabilidades de una agresión, como, por ejemplo, la presencia de modelos agresivos previa a toda provocación, la habilidad para abandonar un medio, etc. Los estudios de laboratorio realizados por Baron y Bell proporcionan algunas intuiciones útiles en el tema.[7] En primer lugar, contaron con un cómplice (asistente del experimentador), que dio una evaluación más bien dura y negativa a ciertos estudiantes, mientras dedicaba una retroalimentación más positiva a otros. Luego, a guisa de experimento, se dio a los estudiantes la oportunidad de administrar shocks eléctricos a su compañero, precisamente el cómplice que los habia evaluado. La temperatura de la habitación era de unos 23° para ciertos estudiantes y de unos 33° para los otros.

Los resultados de este estudio fueron lo contrario de lo que cabia esperar. Las temperaturas más altas facilitaron actos agresivos (shocks) por parte de quienes habian sido objeto de evaluaciones positivas, mientras que los que habian recibido mensajes negativos se mostraron más inhibidos. La explicación de los investigadores es que los sujetos que habian sido duramente tratados estaban tan incómodos que su primera meta, más bien que en la agresión, consistió en huir del medio o en minimizar la incomodidad. Los sujetos debian haber pensado que si administraban fuertes descargas eléctricas sólo conseguirian prolongar su ya incómoda permanencia en esa situación, pues o bien las protestas de la persona a quien se aplicaban los shocks, o bien la censura del experimentador provocarian dilaciones. Además, si aplicaban fuertes descargas, ellos mismos podian sufrir la experiencia adicional de sentimientos negativos

en forma de culpa, que se verían intensificados por las señales de dolor de la víctima, etc. Así, pues, si queremos formular una hipótesis acerca de la relación entre alta temperatura y agresión, hemos de considerar el volumen de afecto negativo que la persona experimenta, cualquiera sea su origen.

A comienzos de este siglo, Huntington propuso una extraña teoría. Sostenía que una temperatura exterior de 10 a 13° es mejor que una superior a los 21°.[8] Más recientemente, los científicos sugirieron que 1) un clima muy estable afecta más fácilmente el humor; 2) las mejores condiciones para el trabajo intelectual se dan al final del invierno, a comienzos de primavera y en el otoño; 3) un cielo azul durante mucho tiempo reduce la productividad, y 4) la temperatura ideal debería oscilar entre los 4,5° y los 15,5°.[9]

También concluyó asegurando que la variación de temperatura era importante pues la misma determinaba una motivación favorable, para lo cual esta variación debía ser de por lo menos 9° diarios o estacionales.

Estos informes sobre la geografía, el clima y los cuerpos celestes nos proporcionan en realidad poca información válida y de confianza. Es razonable la hipótesis de que tales factores influyan en nuestro comportamiento, pero aún se desconocen la naturaleza exacta de esta influencia, así como las condiciones específicas y el grado en que dicha influencia se produce.

Otras personas en el medio

En el próximo capítulo analizaremos las reacciones de medios superpoblados, esto es, muy densos o multitudinarios. Por ahora sólo señalaremos que se puede percibir a los demás como parte del medio, lo que influirá sobre nuestra conducta. Se puede percibir a estas personas como participantes «activos» o «pasivos», según el grado en que son percibidos e «implicados» (al hablar o al escuchar) en nuestra conversación. En muchas situaciones estas personas serán consideradas «activas», especialmente si son capaces de oír lo que se dice. Sin embargo, hay situaciones en las que conferimos a otra persona o personas el dudoso estatus de «no persona», y nos comportamos de acuerdo con esta calificación. Esto puede ocurrir en situaciones

de gran densidad, pero también es común con una persona sola. Conductores de taxis, conserjes y niños son tres tipos que suelen estar en situación de no-persona.

La presencia de no-personas permite el libre e inhibido flujo de interacción, pues en la medida en que les interesa, los participantes activos son los únicos interactuantes humanos presentes. A veces los padres hablan a los demás acerca de aspectos muy personales de su hijo mientras éste juega cerca. Sin embargo, para los interactuantes el niño es percibido como si «no estuviera». Toda respuesta no verbal o verbal importante de la no-persona que los interactuantes recojan sacará de inmediato a esa persona de su papel de no-persona.

Cuando los otros son percibidos como ingrediente activo en el medio, ello puede facilitar o inhibir ciertas clases de comunicación. La principal diferencia en la comunicación con otros activos estriba en que los mensajes deben adaptarse a múltiples auditorios y no ya sólo a uno. Incluso las conversaciones telefónicas, en que el tercero sólo puede oír a uno de los interactuantes, se alteran para dar a entender la presencia del escucha no invitado. A veces la existencia de estos auditorios adicionales produce tal tensión o representa tal amenaza que uno de los comunicantes, o ambos, abandonan la escena. Por otro lado, la aparición de una tercera persona puede proporcionar una oportunidad para facilitar una conversación con un interlocutor indeseable «descargando» el foco de la interacción en el tercero y resolver así con urbanidad una situación embarazosa.

La presencia de otras personas puede acrecentar nuestra motivación de tener una «buena apariencia» en lo que decimos y hacemos, ya se trate de algo perjudicial (información tergiversada) o beneficioso. Los beneficios de una buena apariencia en presencia de los demás se ejemplifican en forma de enfoques constructivos del conflicto. Por ejemplo, la presencia de otros puede impedir que se dé una lucha abierta. Pero la naturaleza de estos beneficios ha de ser temporal. Las otras personas del medio han asegurado una postergación, que puede actuar como período para «serenarse» o bien puede frustrar y agravar el estado de ánimo de la persona que ha tenido que reprimir sus sentimientos. Si las personas presentes no tienen gran interdependencia, la comunicación probablemente sea menos personal y más convencinal y estereotipada, que es una forma de

comunicación destinada a auditorios más amplios, menos específicos.

Diseño arquitectónico y objetos móviles

A veces recibimos del ambiente del hogar mensajes muy definidos relativos a personas. Podemos formarnos una idea de los habitantes de una casa incluso antes de encontrarnos con ellos, por lo que pensemos acerca de si decoran su casa para sí mismos, para otros, por conveniencia, por comodidad, etc. Podemos vernos influidos por el ambiente que produce el empapelado, por la simetría y/o orden de los objetos que se exhiben, por los cuadros de las paredes, por la calidad y coste aparente de los objetos colocados alrededor de la casa, así como por muchas otras cosas. Casi todos hemos pasado alguna vez por la experiencia de ser recibidos en una habitación que percibimos como preparada para que resulte más bien inhabitable (un *unliving-room* antes que un *living-room*.). No sabemos si sentarnos o no, si tocar algo porque la habitación parece decirnos: «Este cuarto sólo es para exhibir; siéntate, camina y toca todo con cuidado. Lleva mucho tiempo y esfuerzo mantenerlo limpio, ordenado, elegante. No queremos volver a limpiarlo cuando tú te vayas». El arreglo de otros salones, en cambio, parece decirnos: «Siéntate, ponte cómodo, eres libre de hablar de manera informal, y no te preocupes si se te cae algo al suelo». Los decoradores de interior y los expertos en promoción de productos suelen tener juicios vivenciales e intuitivos acerca de la influencia de ciertos colores, objetos, formas, disposiciones, etc., pero pocas veces se ha intentado convalidar empíricamente estas sensaciones. Tal vez la investigación empírica mejor conocida de la influencia de la decoración de interiores en las reacciones humanas sea la que han llevado a cabo Maslow y Mintz.[10]

Maslow y Mintz seleccionaron tres habitaciones para realizar el estudio. Una era un cuarto «feo», diseñado para que diera la impresión del desván desaliñado de una conserjería. Otro era un cuarto «hermoso», provisto de alfombras, cortinas, etc. El tercero era un cuarto «medio», el despacho de un profesor. Se pidió a los sujetos que evaluaran negativos de fotos de rostros. Los experimentadores trataron de mantener constantes todos

los factores, como hora del día, olor, ruido, tipo de asientos y experimentador, a fin de que los resultados pudieran atribuirse únicamente al tipo de habitación. Los resultados mostraron que los sujetos instalados en la habitación hermosa tendieron a dar valores significativamente más altos a los rostros, que los participantes instalados en la habitación fea. Tanto los experimentadores como los sujetos de la investigación ensayaron diversas conductas de evasión a fin de eludir la habitación fea. Esta última fue descrita como productora de monotonía, fatiga, dolor de cabeza, sensación de desagrado, sueño, irritabilidad y hostilidad. La habitación hermosa, en cambio, produjo sensaciones de placer, comodidad, gozo, importancia, energía y deseo de continuar la actividad. En este caso, contamos con un estudio perfectamente controlado que nos ofrece datos acerca del impacto que en la naturaleza de la interacción humana produce el ambiente visual-estético. Estudios similares han apelado a la memoria y la solución de problemas en habitaciones semejantes a las que utilizaron Maslow y Mintz. En ambos casos, los mejores rendimientos se hallaron en las habitaciones que se señalaron como «hermosas».[11]

Color. Dos noticias de periódicos informaban en 1972 que se habían pintado nuevamente las prisiones a fin de «reducir la perversidad de los presos». Según dicha información, se habían pintado las paredes de la cárcel de San Diego, de rosa, azul claro y melocotón, suponiendo que los colores claros tendrían un efecto tranquilizador en los reclusos. En Salem (Oregón), las rejas de las celdas del Instituto correccional del Estado se pintaron de verde, azul y color de ante; algunas puertas de las celdas se pintaron de amarillo brillante, naranja, verde y azul. Además, el superintendente de la institución de Salem dijo que se cambiaría continuamente la disposición de los colores a fin de hacer de la prisión un «lugar que invitara a trabajar y vivir en él». He aquí sólo dos ejemplos de organizaciones que han tratado de usar los descubrimientos de la investigación ambiental, descubrimientos que sugieren que los colores, en combinación con otros factores, influyen realmente en el carácter y el comportamiento.

Según Mehrabian, las tonalidades más placenteras son, por orden, el azul, el verde, el violeta, el rojo y el amarillo, mientras

que los más excitantes son el rojo, seguido por el naranja, el amarillo, el violeta, el azul y el verde.[12] A pesar de que estas propuestas no se puedan comparar íntegramente con la siguiente investigación, basada en un test que requiere respuestas escritas, sobre colores y su respectiva tonalidad afectiva, hay entre ambas una buena cantidad de semejanzas. Wexner presentó ocho colores y once tonalidades afectivas a noventa y cuatro sujetos. Los resultados (véase Cuadro 3.1), mostraron que ciertas tonalidades afectivas sólo presentan un color relacionado con ellas, mientras que otras pueden tener tres o cuatro colores relacionados.[13]

Un problema en la interpretación de esta investigación estriba en discernir si la gente elige colores realmente asociados con tonalidades afectivas particulares o si sólo responde mediante estereotipos verbales aprendidos. Otros problemas que presenta la investigación acerca de la preferencia por algún color reside en la falta de asociación entre colores y objetos. Así, es posible que el rosa sea el color favorito, y que, sin embargo, el cabello rosado produzca disgusto. Con todo, no podemos ignorar la copiosa literatura pedagógica y relativa al diseño que sugiere que la disposición de colores cuidadosamente planifi-

CUADRO 3.1 *Colores en asociación con el tono afectivo*

TONO AFECTIVO	COLOR	FRECUENCIA DE ELECCIONES
Excitación-estimulación	Rojo	61
Seguridad-comodidad	Azul	41
Ansiedad-perturbación-enfado	Naranja	34
Ternura-amabilidad	Azul	41
Protección-defensa	Rojo	21
	Castaño	17
	Azul	15
	Negro	15
	Púrpura	14
Desaliento-depresión-infelicidad-melancolía	Negro	25
	Castaño	25
Calma-felicidad-serenidad	Azul	38
	Verde	31
Dignidad-solemnidad	Púrpura	45
Animación-jovialidad-alegría	Amarillo	40
Desafío-oposición-hostilidad	Rojo	23
	Naranja	21
	Negro	18
Poder-fortaleza-señorío	Negro	48

cada parece ejercer cierta influencia positiva en el rendimiento escolar. Evidentemente, no podemos formular juicio definitivo alguno acerca del impacto del color en la interacción humana hasta que nuevos estudios de comportamiento vinculen ambientes coloreados con diferentes tipos de conducta verbal o pautas de comunicación. Esto quiere decir que previamente ha de establecerse claramente la configuración de circunstancias necesarias para que el color ambiental afecte la interacción humana en un grado apreciable.

Sonido. Los tipos de sonidos y su intensidad también afectan el comportamiento interpersonal. Sin embargo, reaccionamos de muy diferente manera al sonido monótono de la voz de algunas personas, al sonido ensordecedor de un martillo perforador o a los suaves o estimulantes sonidos de la música. «La música —dice Mehrabian— puede ejercer un efecto más fuerte y más inmediato en el nivel de excitación y de bienestar que, digamos, varias tazas de café.»[14] Es posible que ese desagradable excitante y poderoso sonido del despertador matutino tenga bastante que ver con la irritabilidad de ciertas personas al levantarse. Generalmente, cuanto más placentera es la música, más probable es que se produzcan conductas de «aproximación» antes que de «evitación». El efecto de la música lenta, simple, suave y familiar consiste en bajar los niveles de excitación, pero con mantenimiento del placer, esto es, en estimular un sentimiento de despreocupación y satisfacción.

En algunos medios se pretende cambiar el sonido para cambiar la conducta, como, por ejemplo, levantar el volumen de la música en un supermercado para estimular a comprar en menos tiempo. En otros casos, es posible reducir el ruido improductivo por medio de cambios estructurales. En una institución psiquiátrica se reemplazaron las baldosas por alfombras, lo que se pensó que sería menos irritable para los pacientes y daría al hospital un aspecto más cálido y más parecido a un «hogar», lo cual, a su vez, estimularía a los pacientes a que pasaran cada vez más tiempo dedicados al ambiente.[15]

Iluminación. También la luz contribuye a estructurar nuestras percepciones de un medio y estas percepciones pueden muy bien influir en el tipo de mensajes que se emiten. Si entra-

mos en una habitación con una iluminación muy débil o luz de velas, es probable que hablemos más suavemente y que supongamos que tendrá lugar una comunicación más personal. Por otro lado, las luces brillantes son más adecuadas para excitar —junto con la incomodidad inicial de interactuar con extraños— e indicar una interacción menos íntima. Carr y Dabbs observaron que la combinación de preguntas íntimas y poca luz con personas ajenas al ámbito íntimo provocaba una importante vacilación en la respuesta y un significativo descenso en la mirada fija, así como un descenso en el sostenimiento medio de la mirada.[16] Todos estos comportamientos no verbales parecen ser esfuerzos para ensanchar las distancias psicológicas y hacer descender la notable inadecuación del clima de intimidad creado por la iluminación y las preguntas.

Se han realizado diversos intentos para poner a prueba los efectos de diversos tipos de iluminación coloreada en los rendimientos humanos. Birren cita datos que sugieren que las reacciones humanas son el 12 por ciento más rápidas si la iluminación es roja. Las luces verdes, en cambio, parecen provocar reacciones más lentas que las normales.[17] Las luces de color también parecen influir en los juicios sobre el tiempo, la longitud y la anchura. Con luz roja, estos juicios tienden a ser exagerados, mientras que la luz verde o azul parece provocar subestimaciones.[18]

Objetos móviles. Si sabemos que la disposición de ciertos objetos en nuestro medio puede contribuir a la estructura de comunicación que tiene lugar en ese medio, no es de sorprender que a menudo tratemos de manipular los objetos a fin de conseguir cierto tipo de respuestas. Las noches especiales e íntimas suelen destacarse por la iluminación de vela, música suave, bebidas favoritas, cojines mullidos en el diván y la total ausencia de platos sucios, desperdicios o cualquier otro material no íntimo que pudiera tener alguna relación con la vida diurna. Incluso los objetos del medio pueden estar dispuestos de tal modo que reflejen ciertas relaciones de roles, que establezcan límites, o bien que estimulen una mayor unión. El interior del piso de un ejecutivo ha de indicar claramente el estatus de su habitante, por ejemplo, pinturas costosas en las paredes, enorme escritorio, sofá y sillas lujosas, cortinas, etc. Esta atmósfera puede ser

muy poco apropiada para una situación de consulta personal, pero se la puede reorganizar a fin de adecuarla a tal propósito. Hay momentos en que estamos en condiciones de comunicar bien en medios aparentemente «inapropiados», como ocurre cuando los amantes se despiden en el ambiente público y relativamente frío de un aeropuerto.

Los escritorios parecen ser objetos importantes en el análisis de la comunicación interpersonal. Un experimento realizado en el despacho de un médico sugiere que la presencia o ausencia de un escritorio puede alterar de un modo importante el estado de «comodidad» del paciente.[19] Si el escritorio separaba al médico del paciente, sólo el 10 por ciento de los pacientes se mostró «cómodo», mientras que la supresión del escritorio elevó la cifra de pacientes «cómodos» al 55 por ciento. También las relaciones entre estudiantes y profesor parecen verse afectadas por la colocación del escritorio.[20] Se pidió a docentes universitarios que hicieran un croquis de la disposición de los muebles de sus respectivos despachos. Se reunió estos croquis y se los analizó con otra información obtenida a partir de una evaluación pedagógica general de los profesores. Veinticuatro de treinta y tres de los docentes universitarios más antiguos ponía su escritorio entre ellos y los alumnos, mientras que de los docentes jóvenes sólo hacían lo propio catorce sobre un total de treinta y tres. Además, a los profesores «sin barricada» los estudiantes los juzgaron más deseosos de «estimular el desarrollo de diferentes puntos de vista en los estudiantes», así como dispuestos a prestar «atención individual a los estudiantes que lo necesitan», y con menos probabilidad de dar muestras de «favoritismo indebido». Hasta las informaciones de prensa de la Casa Blanca parecen haber sido afectadas por una barricada. Durante la administración de Nixon se formalizaron las informaciones de prensa, y el secretario de prensa permanecía detrás del podio. Ron Nessen, el secretario de prensa del presidente Ford, creía que esta disposición contribuía a un improductivo sentimiento de «nosotros y ellos», lo que pronto lo llevó a realizar las reuniones sin tal obstáculo.

Pero también hay barreras menos obvias. Por ejemplo, si alguien encuentra un delicado objeto de arte colocado frente a ciertos libros en el estante de una librería, es probable que vacile antes de usar los libros. Los escritorios y otras «barreras» no

son buenas o malas por si mismas, sino que hay ocasiones en que se quiere conservar una distancia y una relación normal, para las cuales el escritorio puede ser de gran ayuda en la creación de tal sentimiento.

La disposición de otros items del mobiliario puede facilitar o inhibir la comunicación. La colocación de la televisión en una habitación afectará probablemente el lugar de las sillas, y, a su vez, el estilo de conversación que se desarrolle en esa habitación. Sommer y Ross observaron que ciertos residentes en un pabellón geriátrico eran «apáticos» y tenían pocos amigos a pesar de que el medio era en general animado y brillante. Mediante el reordenamiento de los muebles para estimular la interacción, consiguió duplicar la frecuencia de las conversaciones de los residentes.[21] Aun cuando se ha tratado de maximizar las posibilidades conversacionales, puede no haberse conseguido que cada uno hable con todos los demás. En la disposición que se muestra en la Figura 3.1, los intercambios que indican las flechas han de ser los más frecuentes, pero es probable que las cuatro personas sentadas en el diván hablen con poca frecuencia entre sí. Los dos grupos de cuatro en cada extremo y las dos personas sentadas una al lado de la otra (F y G) también es probable que tengan escasa comunicación recíproca. Si los participantes son reordenados periódicamente, los grupos de conversación pueden verse alterados. Por último, en esta disposición no hay otras sillas, lo que plantea la cuestión de a dónde se va cuando se está «aburrido como una ostra» con el grupo de conversación presente.

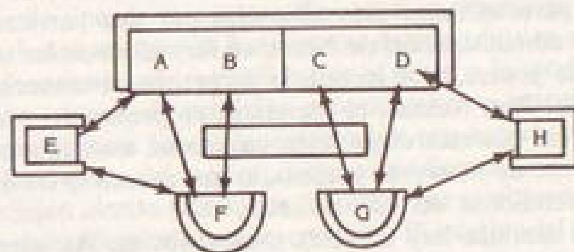


FIG. 3.1 Corriente de conversación y disposición de los muebles. Extraído de Mehrabian, A., *Public Places and Private Spaces*, Nueva York, Basic Books, © 1976, pág. 92.

Al menos en un caso, un diseñador de muebles ha diseñado deliberadamente una silla para provocar una sensación de desagrado en el ánimo de una persona cuando la ocupa por más de unos pocos minutos. La silla de Larsen fue diseñada originalmente para evitar que los parroquianos se sintieran demasiado cómodos y permanecieran en asientos que podían ser ocupados por otros clientes.[22] También los dueños de hoteles y los diseñadores de aeropuertos son conscientes del fenómeno de «exceso de comodidad». Así, pues, en algunos hoteles y aeropuertos la disposición de los asientos se hace deliberadamente incómoda para la prolongada permanencia en ellos y para la conversación, de modo que los usuarios tengan que ir de un lugar a otro y tal vez acudir a las tiendas de las inmediaciones, donde puedan gastar parte de su dinero. Algunos medios parecen dotados de un código no escrito que prohíbe la interacción. Un caso de ello es el del solitario que entra a ver una película pornográfica, permanece sentado y se retira sin pronunciar una sola palabra.

Estructura y diseño. Gran parte de nuestro tiempo transcurre en edificios. La mayoría de nosotros se pasa el día en un local que, se supone, está diseñado para el rendimiento eficaz de nuestro trabajo; por la noche, entramos en otra estructura, que, se supone, está diseñada para llevar adecuadamente nuestra vida personal o familiar. La arquitectura puede desempeñar un papel importante en la determinación de quién encontrará a quién, dónde y tal vez por cuánto tiempo.

Los edificios de oficinas en los Estados Unidos se construyen con frecuencia según un plano estándar, que refleja una organización piramidal, esto es, una gran cantidad de gente supervisada por unos pocos ejecutivos instalados en los niveles superiores. Y generalmente estos ejecutivos poseen los mayores espacios, la mayor privacidad y los lugares más deseables del edificio, a saber, los pisos más altos del mismo. El lograr una altura sobre las «masas» y el adquirir un espacio muy amplio son sólo dos indicadores de poder. También se asocian al estatus y al poder los despachos en las esquinas, los grandes ventanales con hermosas vistas y ascensores privados; un despacho contiguo a un importante ejecutivo puede constituir una formidable base de poder. A menudo es difícil llegar a los despachos de los ejecutivos de alto nivel, cuyo supuesto es que cuanto más haya

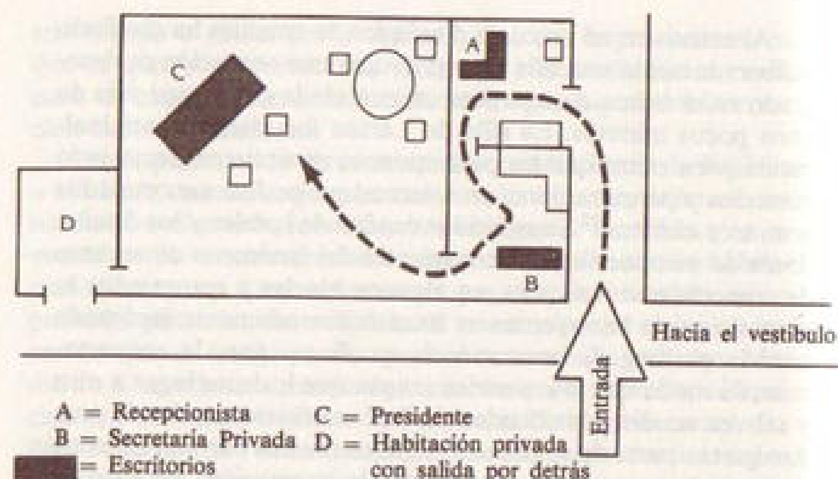


FIGURA 3.2 Acceso al despacho del presidente.

que caminar para llegar al ejecutivo, más poderoso parecerá éste. La Figura 3.2 es un ejemplo hipotético, pero no descabellado, del largo y sinuoso camino que es necesario recorrer para llegar a un despacho de presidente. Para ello, el visitante ha de pasar por la criba de una recepción y una secretaría privada, y en alguno de estos sitios, o en ambos, se le pedirá que se siente y aguarde. De tal modo, si bien el estatus y el poder de un ejecutivo puede estar relacionado con su inaccesibilidad, los secretarios y los recepcionistas pueden disponer de una amplia visibilidad que les permite actuar como vigilantes y defensores contra intrusiones indeseadas en el ámbito propio del ejecutivo. Es común que las personas que se hallan en los niveles más bajos de la escala organizativa se encuentren en los grandes «pozos», en los que los «despachos» (escritorios) tienen muy poca o ninguna privacidad y que abunden las quejas en tal sentido. Aunque en esta disposición del espacio la privacidad es mínima hay muchísimas oportunidades de comunicación.

Algunos dormitorios de internados se construyen según planos de planta semejantes a los de muchos edificios de oficinas y viejos hoteles. Hay quienes han pensado que esos dormitorios «tipo corredor» tienden a estimular las aproximaciones de índole burocrático, que parecen convenir a una estructura ordenada y uniforme. Con estos diseños resulta más fácil forzar la

aplicación de reglas rígidas, pero se desalienta la interacción entre los residentes y se vuelve muy difícil conseguir el sentido de comunidad y la consecuente responsabilidad por el espacio vital de cada uno. A veces, para facilitar esa interacción se organizan salones de tertulia, pero los arquitectos y los científicos de la conducta han cuestionado la utilidad de tales salones, los cuales, lo mismo que cualquier otra característica de diseño, han de integrarse en el plan arquitectónico de conjunto que surja de un análisis de las necesidades humanas, y no ser insertados en sitios en donde «queden bonitos» o «luzcan bien» para los padres y las visitas.

La mayoría de las aulas en Estados Unidos son rectangulares, con sillas colocadas en líneas rectas. Tienen amplias ventanas que dejan pasar la luz entre los hombros de los estudiantes. Este emplazamiento de las ventanas determina la dirección en que los estudiantes han de mirar, y por tanto, define el «frente» de la clase. La mayoría de los asientos, además, están fijados al suelo para facilitar el mantenimiento y la limpieza. La mayoría de las aulas tienen algún tipo de división (generalmente un escritorio) que separa al maestro de los estudiantes. Generalmente los estudiantes y los maestros pueden presentar una larga lista de «problemas» que presentan los ambientes diseñados para la enseñanza. Estas lamentaciones se centran en la debilidad de la iluminación, la pobreza de la acústica, la temperatura, demasiado alta o demasiado baja, los ruidos exteriores al edificio, los golpes de los radiadores, los tomas de electricidad que no funcionan; la inmovilidad de las sillas; los colores crepusculares, tediosos o que distraen; los olores desagradables, etc. Los estudiantes y los maestros se quejan porque reconocen que tales problemas impiden el cumplimiento de la finalidad que los reúne en esos salones rectangulares, esto es, aumentar el conocimiento de cada uno por medio de una eficaz comunicación estudiante-maestro. Toda la cuestión de la influencia del ambiente de la clase sobre el comportamiento estudiante-maestro está aún relativamente sin explorar.

Sommer seleccionó seis diferentes tipos de aulas para realizar un estudio. Encontró que las oportunidades de participación de un estudiante en la discusión en clase son ligeramente mayores en las clases pequeñas. La participación del estudiante en las aulas grandes parece involucrar preguntas de aclaración

o peticiones de repetición de una idea, tipo de participación que difiere radicalmente del diálogo intelectual entre dos personas que tratan de entender, afinar el análisis, encontrar ramificaciones e ideas afines, etcétera.

En las aulas de seminario, Sommer observó que la mayor participación la tenían los estudiantes sentados directamente frente al instructor. Generalmente los estudiantes evitaban las dos sillas a ambos lados del instructor, aun cuando todas las otras sillas estuvieran ocupadas. Cuando un estudiante ocupaba el asiento próximo al profesor, permanecía generalmente en silencio todo el tiempo. En las aulas con asientos en línea recta, se realizaron las siguientes observaciones: 1) Los estudiantes que estaban dentro del campo visual del instructor participaban más; 2) Se tendía a una mayor participación en las secciones centrales de cada línea y a una participación decreciente desde el frente hacia el fondo. Sin embargo, esa tendencia no era evidente cuando los estudiantes interesados se sentaban en sitios diferentes de los que proporcionaban el máximo contacto visual con el instructor. La participación decrecía a medida que aumentaba el tamaño del aula.[23]

Una investigación relacionada con ésta ofrece apoyo adicional a las observaciones de Sommer sobre participación en aulas con asientos en filas. Adams y Biddle observaron una pauta de interacción sistemática en grados uno, seis y once, lo que indicaba que el grueso de la participación estudiantil provenía de estudiantes sentados en el centro del salón.[24] El 63 % de las 1176 conductas observadas provenía de estudiantes situados en tres posiciones, una detrás de la otra en el centro del salón. Casi todos los comentarios iniciados por los alumnos tenían origen en el área sombreada de la Figura 3.3. En ningún caso los maestros seleccionaron estudiantes especiales para colocarlos en estas posiciones. Como señalan los autores, «ahora es posible distinguir un área del salón de clase que parece ser, tanto en sentido literal como en sentido figurado, el centro de la actividad».

Koneya creyó que algunas cuestiones no habían sido suficientemente estudiadas por Sommer ni por Adams y Biddle.[25] En primer lugar, ¿eligen los estudiantes activos determinados asientos, o hay algo en la dinámica de la distribución de asientos que los hace participar activamente? En el estudio de Koneya, una vez identificados los estudiantes muy activos y los escasamente activos, se les dio la oportunidad de escoger asiento en un diagrama de la clase. Los grandes verbalizadores tendieron a escoger los asientos situados en la zona de participación en mayor proporción que los verbalizadores moderados o prácticamente nulos. En segundo lugar, Koneya colocó a los estudiantes previamente identificados como grandes, moderados o escasamente verbalizadores en asientos diferentes y observó su participación. Estas observaciones se desarrollaron a lo largo de siete sesiones de clase. Tanto los muy activos como los moderadamente activos hablaron más en la zona de mayor participación que sus equivalentes fuera de esa zona. Los que se habían mostrado escasamente activos mantuvieron esa condición tanto en las zonas centrales como fuera de ellas.

Podemos concluir de estos estudios que la distribución de asientos en el aula no sucede al azar, que ciertos tipos de persona se inclinan hacia áreas centrales o no centrales, y que la zona de participación, muy influida por la visibilidad maestro-estudiante, promueve la participación de todos excepto de los

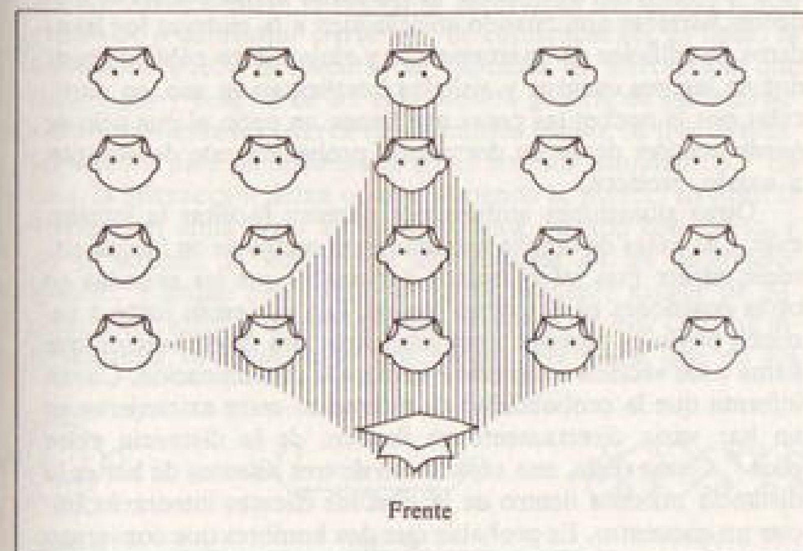


FIGURA 3.3 La zona de participación en clase.

inicialmente poco activos. Pero aun entonces, deberiamos encontrar, hasta cierto punto, mayor participación tras la séptima sesión de clase con un maestro que gratifica y apoya la participación. ¿Por qué es importante la participación? Puede servir para esclarecer ideas dificiles de aprender y establecer un vinculo entre maestro y estudiante en una unidad social que puede crear mejores condiciones ambientales para el aprendizaje. Y, para sorpresa del no estudiante, «llegar a conocer al instructor» también puede influir en las calificaciones.

Sommer concluye su observación del aula y las influencias ambientales con estas palabras:

> Hoy en dia, los maestros se ven obstaculizados por su insensibilidad al medio propio del aula y por su resignada aceptación del mismo. Los maestros deberian volverse contra su medio a menos de dejar que los estudiantes desarrollen ese mismo tipo de fatalismo.[26]

Si se considera cuidadosamente la cuestión, se ve que hay una cantidad de estructuras ambientales que inhiben o impiden la comunicación. Los cercos que separan los patios crean evidentes barreras aun cuando sólo lleguen a la cintura; los lavaderos de edificios de apartamentos y alojamiento público situados en lugares oscuros y aislados desalientan su uso, en particular por la noche; las casas que tienen un patio al que sólo se puede acceder desde un dormitorio probablemente desalientan a usarlo, etcétera.

Otras situaciones ambientales parecen facilitar la interacción. Las casas de familia situadas en el centro de un bloque parecen atraer más intercambios personales que las situadas en otras posiciones en el mismo bloque. Las que están junto a caminos privados parecen tener una estructura de edificación que llama a los vecinos a reunirse e invita a la comunicación. Cavan informa que la probabilidad de interación entre extranjeros en un bar varia directamente en función de la distancia entre ellos.[27] Como regla, una separación de tres asientos de bar es la distancia máxima dentro de la cual los clientes intentarán iniciar un encuentro. Es probable que dos hombres que conversan con un taburete de por medio permanezcan asi aun cuando podrian estar más próximos si se sentaran uno al lado del otro.

Sin embargo, si un hombre habla a una mujer y hay un taburete vacio entre ellos, es probable que él lo ocupe para impedir que algún otro se interponga entre ambos. Sin embargo, la mayoria de los bares no están diseñados para una interacción óptima. Los tres bares dibujados en la Figura 3.4 ofrecen muy diferentes oportunidades de relación cara a cara, miradas mutuas y aproximación fisica con el compañero de interacción. La mayoria de los bares se asemeja al tipo B, que es el tipo que más parece desalentar la interacción.

Algunos de los diseños más recientes para alojamientos de ancianos han tenido en cuenta la necesidad de contacto social. En estos apartamentos las puertas de las unidades de vivienda de cada planta se abren a un vestibulo de entrada común. Las probabilidades de intercambio social son, pues, mucho mayores que en aquella en que las puertas de los apartamentos están alternativamente dispuestas a ambos lados de un largo pasillo, de tal modo que no hay dos puertas enfrentadas. Si se desea una estructura que estimule la interacción social, es menester tener caminos humanos que se crucen, pero si se quiere que las personas interactúen, ha de haber algo que las estimule a quedarse alli un cierto tiempo. Además, la naturaleza del diseño puede estimular o desalentar cierto tipo de comunicación, es decir, la estructura puede determinar la cantidad de interacción que tiene lugar y cuál ha de ser el contenido general de esa interacción. Drew informa acerca de un estudio inédito de tres diferentes diseños para un dispensario en un hospital psiquiátrico.[28] En uno, la interacción debia ocurrir abriendo la puerta; en otro, la interacción tenia lugar en un mostrador cerrado con vidrio, y en el tercero, la interacción se producia en un mostrador abierto. Aunque una cantidad sustancialmente mayor de pacientes entraban al dispensario por la puerta, en este caso las interacciones tuvieron lugar con menos frecuencia que en los

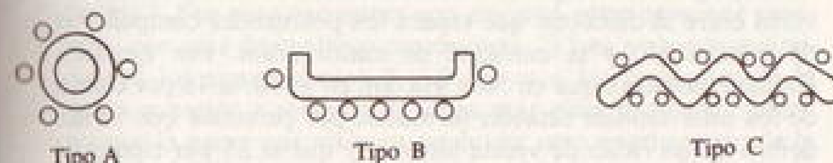


FIGURA 3.4 Diseños para beber.

otros dos. Efectivamente, mientras que en este caso sólo se registró una media de una interacción por cada periodo de observación de quince minutos, en el caso del mostrador cerrado con vidrio la media fue de 5,3, y en el del mostrador abierto, de 8,7. Aunque la interacción fue más alta en el último caso, hubo aqui un predominio de conversación social, mientras que el diseño de la puerta pareció estimular más las demandas especificas y las interacciones de autorización. En resumen, la disposición menos accesible hizo disminuir la frecuencia de la interacción y aumentar los mensajes orientados a un fin especifico; en cambio, la disposición más accesible aumentó la frecuencia de interacción e hizo disminuir el volumen de «cotilleo».

En el capítulo 4 se encontrará un análisis más completo de la proximidad física y la distancia espacial, pero no cabe duda de que esta cuestión resulta pertinente también en este capitulo sobre el ambiente. Como señala Stouffer:

> Cuando tratamos de explicar por qué la gente va a un determinado sitio a buscar trabajo, por qué va a comprar a un negocio en particular, por qué va a un determinado barrio a cometer un crimen, o por qué se casa con la persona que para ello se ha elegido, el factor de la distancia espacial tiene, evidentemente, un papel muy importante.[29]

Diversos estudios han confirmado las observaciones de Stouffer. Por ejemplo, los estudiantes tienden a desarrollar amistades más sólidas con estudiantes con los que comparten la clase, el dormitorio o el edificio de apartamentos o se sientan cerca, que con otros que están geográficamente más distantes. Los trabajadores tienden a hacer amistades más estrechas con los que trabajan cerca. Una investigación ha concluido que el aumento de proximidad entre blancos y negros ayudará a reducir el prejuicio.[30] Algunos estudios muestran una relación inversa entre la distancia que separa los potenciales compañeros de matrimonio y la cantidad de matrimonios. Por ejemplo, Kennedy informa que en New Haven, en 1940, el 76 por ciento de los matrimonios estaban formados por personas que vivian dentro de un radio de veinte bloques y que el 35 por ciento de los matrimonios estaban formados por personas que vivian en un radio de cinco bloques una de otra.[31] Como es obvio, la pro-

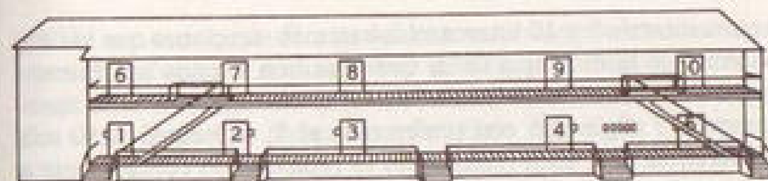


FIGURA 3.5

ximidad nos permite obtener más información acerca de otra persona. La inexorable conclusión de todo esto parece ser la de que a medida que aumenta la proximidad, es probable que aumente también la atracción. Y es posible sostener también que a medida que aumenta la atracción, aumenta la proximidad.

Tal vez el estudio más famoso sobre la proximidad, la elección de amistad y el contacto interpersonal fue el que realizaron Festinger, Schachter y Back en un complejo de viviendas para estudiantes casados.[32] El interés por lo que los autores llamaron «distancia funcional» llevó al descubrimiento de ciertos datos que demostraban claramente que los arquitectos pueden ejercer una influencia tremenda en la vida social de los residentes en estos proyectos de vivienda. La distancia funcional está determinada por la cantidad de contactos que se ven estimulados por la posición y el diseño; por ejemplo, de qué modo se enfrentan los apartamentos, dónde están colocadas las entradas y las salidas, el emplazamiento de las escaleras, etc. La Figura 3.5 muestra el diseño básico de un tipo de edificio estudiado.

Los investigadores preguntaron a los residentes de diecisiete edificios (con el diseño de la Figura 3.5), sobre a quiénes veian más a menudo socialmente y qué elección de amistad hacian. Entre los varios descubrimientos de este estudio vale la pena citar los siguientes: 1) Parecia haber un mayor número de elecciones sociométricas por parte de aquellos que estaban fisicamente cercanos entre sí (en la misma planta, en el mismo edificio, etc.). Fue raro encontrar una amistad entre personas separadas por más de cuatro o cinco casas. 2) Las personas que vivian en los apartamentos 1 y 5 daban a los residentes de la planta superior y recibian de éstos más elecciones sociométricas que la gente que vivia en cualquier otro apartamento de la planta baja. 3) Los apartamentos 1 y 6 ds intercambiaban más elecciones que los apartamentos 2 y 7. Del mismo modo, los

apartamentos 5 y 10 intercambiaban más elecciones que los 4 y 9. Aunque la distancia física que separaba a estos apartamentos era la misma, la distancia funcional era diferente. 4) El apartamento 7 eligió el 6 con preferencia al 8; el 9 eligió el 10 con preferencia al 8. Esta relación no se repitió en lo concerniente a los apartamentos de la planta inferior. 5) Debido a los buzones, el apartamento 5 eligió más amigos del nivel superior, recayendo la mayoría de las elecciones en los apartamentos 9 y 10. Hay muchas maneras de hacer amigos, pero la distancia funcional parece tener una gran influencia, y a veces la distancia funcional es resultado del diseño arquitectónico.

Resumen

El medio en el que la gente se comunica contribuye a menudo a determinar el resultado de conjunto de sus encuentros. Hemos visto que tanto la frecuencia como el contenido de nuestros mensajes se ve influido por diversos aspectos de la organización en que nos comunicamos. Hemos visto cómo influye el medio en el comportamiento estimulando tal o cual tipo de respuesta. Naturalmente, en la medida en que aumenta nuestro conocimiento del medio, podemos utilizarlo deliberadamente para ayudarnos a obtener las reacciones deseadas.

A lo largo de este capítulo nos hemos referido a una cantidad de tipos diferentes de considerar los medios. Mehrabian, continuando la investigación en otros dominios de la percepción humana, sugirió que todos los medios podían examinarse con provecho enfocando nuestras reacciones emocionales ante ellos. Estas emociones, o sentimientos, dice Mehrabian, pueden clasificarse en tres dimensiones: estimulantes/no estimulantes, placenteros/no placenteros y de dominación/de sumisión. Para analizar los distintos medios se propusieron seis bases perceptuales: formal/informal, cálido/frío, privado/público, familiar/no familiar, compulsivo/libre, distancia/proximidad.

Cada medio parece estar compuesto de tres características principales: 1) el medio natural, 2) la presencia o ausencia de otras personas y 3) los diseños arquitectónicos y objetos móviles, incluyendo la luz, el sonido, el color y la atracción general de orden visual-estético. La cantidad y calidad de esta investigación en cada una de estas áreas varían considerablemente, pero está claro que todo análisis del comportamiento humano ha de tener en cuenta la influencia de las características del medio siempre que se pretenda un análisis riguroso.

Notas

1. Mehrabian, A.: *Public Places and Private Spaces*, Nueva York, Basic Books, 1976.
2. Knapp, M.: *Social Intercourse: From Greeting to Goodbye*, Boston, Allyn and Bacon, 1978.
3. «Moonstruck Scientists», *Time*, 10 de enero de 1972, 48.
4. Irwin, T. K.: «Weather and You: Your Illness, Your Moods in Rain or Shine», *Family Weekly*, 14 de setiembre de 1975, págs. 4-6.
5. «Report of the National Advisory Commission on Civil Disorders», Washington, D. C.: U.S. Government Printing Office, 1968, pág. 71. Véase también Goranson, R. E. y King, D., «Rioting and Daily Temperature: Analysis of the U.S. Riots in 1967» (manuscrito inédito, York University, Ontario, Canadá, 1970).
6. Griffitt, W.: «Enviromental Effects of Interpersonal Affective Behavior: Ambient Effective Temperature and Attraction», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1970, 15, págs. 240-244. Véase también Griffitt, W. y Veitch, R., «Hot and Crowded: Influence of Population Density and Temperature on Interpersonal Affective Behavior», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1971, 17, págs. 92-98.
7. Baron, R. A. y Bell, P. A.: «Aggression and Heat: The Influence of Ambient Temperature, Negative Affect and a Cooling Drink on Physical Aggression», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1976, 33, págs. 245-255; véase también Baron, R. A. y Bell, P. A., «Aggression and Heat: Mediating Effects of Prior Provocation and Exposure to an Aggressive Model», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1975, 31, págs. 825-832.
8. Huntington, E.: *Civilization and Climate*, New Haven, Yale University Press, 1915.
9. McClelland, D.: *The Achieving Society*, Nueva York, Van Nostrand Reinhold, 1961.
10. Maslow, A. H. y Mintz, N. L.: «Effects of Esthetic Surroundings: I. Initial Effects of Three Esthetic Conditions Upon Perceiving "Energy" and "Well-Being" in Faces», *Journal of Psychology*, 1956, 41, págs. 247-254. Véase también Mintz, N. L., «Effects of Esthetic Surroundings: II. Prolonged and Repeated Experience in a "Beautiful" and "Ugly" Room», *Journal of Psychology*, 1956, 41, págs. 459-466.
11. Wong, H. y Brown, W.: «Effects of Surroundings upon Mental Work as Measured by Yerkes' Multiple Choice Method», *Journal of Com-*

parative Psychology, 1923, 3, págs. 319-331; y Bilodeau, J. M. y Schlosberg, H., «Similarity in Stimulating Conditions as a Variable in Retroactive Inhibition», *Journal of Experimental Psychology*, 1959, 41, págs. 199-204.

12. Mehrabian, *Public Places and Private Spaces*, pág. 90.

13. Wexner, L. B.: «The Degree to Which Colors (Hues) Are Associated with Mood-Tones», *Journal of Applied Psychology*, 1954, 38, págs. 432-435. Véase también Murray, D. C. y Deabler, H. L., «Colors and Mood-Tones», *Journal of Applied Psychology*, 1957, 41, págs. 279-283.

14. Mehrabian, *Public Places and Private Spaces*, pág. 50.

15. Cheek, F. E.; Maxwell y Weisman, R.: «Carpeting the Ward: An Exploratory Study in Environmental Psychiatry», *Mental Hygiene*, 1971, 55, págs. 109-118.

16. Carr, S. J. y Dabbs, J. M.: «The Effects of Lighting, Distance and Intimacy of Topic on Verbal and Visual Behavior», *Sociometry*, 1974, 37, págs. 592-600.

17. Birren, R.: *Color Psychology and Color Therapy*, Nueva York, University Books, 1965.

18. Goldstein, K.: «Some Experimental Observations Concerning the Influence of Color on the Function of the Organism», *Occupational Therapy and Rehabilitation*, 1942, 21, págs. 147-151.

19. White, A. G.: «The Patient Sits Down: A Clinical Note», *Psychosomatic Medicine*, 1953, 15, págs. 256-257.

20. Zweigenhaft, R.: «Personal Space in the Faculty Office: Desk Placement and the Student-Faculty Interaction», *Journal of Applied Psychology*, 1976, 61, págs. 529-532.

21. Sommer, R. y Ross, H.: «Social Interaction in a Geriatric Ward», *International Journal of Social Psychiatry*, 1958, 4, págs. 128-133.

22. Sommer, R.: *Personal Space*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1969, pág. 121.

23. *Ibid.*, págs. 110-119. Véase también: Sommer, R.: *Tight Spaces*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1974. Otro informe acerca de la variación de la participación en clase de acuerdo con la disposición de los asientos se encuentra en Sommer, R., «Classroom Ecology», *Journal of Applied Behavioral Science*, 1967, 3, págs. 487-503.

24. Adams, R. S. y Biddle, B.: *Realities of Teaching: Explorations With Video Tape*, Nueva York, Holt, Rinehart and Winston, 1970.

25. Koneya, W.: «The Relationship Between Verbal Interaction and Seat Location of Members of Large Groups», tesis doctoral, Denver University, 1973.

26. Sommer, *Personal Space*, pág. 119.

27. Cavan, S.: *Liquor License*, Chicago, Aldine Publishing Co., 1966.

28. Drew, C. J.: «Research on the Psychological-Behavioral Effects of the Physical Environment», *Review of Educational Research*, 1971, 41, págs. 447-465. El estudio citado es Proctor, R. L., «An Investigation of Mental Hospital Nursing Station Design on Aspects of Human Behavior», *Environmental Research Foundation*, Topeka, Kansas, 1966, ciclostilado.

29. Stouffer, S. A.: «Intervening Opportunities: A Theory Relating Mobility and Distance», *American Sociological Review*, 1940, 5, págs. 845-867.

30. Deutsch, M. y Collins, M.: *Interracial Housing: A Psychological Evaluation of a Social Experiment* (Minneapolis, Minn., University of Minnesota Press, 1951. Es interesante el hecho de que haya habido quienes atacaron la legislación social proyectada para eliminar la segregación arguyendo que la legislación no cambiaba las actitudes, sino que sólo obligaba a la obediencia civil. Este estudio, y otros, sugieren que hay momentos en que, si se reúnen individuos de diferentes razas en condiciones de gran proximidad, se conseguirán positivos cambios de actitud. Sin embargo, debe mostrarse prudencia acerca de la generalización de esta idea. Si ambos grupos son extremadamente opuestos, la proximidad puede servir sólo para acrecentar las dificultades.

31. Kennedy, R.: «Premarital Residential Propinquity», *American Journal of Sociology*, 1943, 48, págs. 580-584.

32. Festinger, L.; Schachter, S. y Back, K.: *Social Pressures in Informal Groups: A Study of Human Factors in Housing*, Nueva York, Harper & Row, 1950. Otro ejemplo interesante de cómo la arquitectura organiza la interacción se encontrará en Blake, R. R., Rhead, C. C., Wedge, B. y Mouton, J. S., «Housing Architecture and Social Interaction», *Sociometry*, 1956, 19, págs. 133-139.

Referencias Bibliográficas

Barker, R. G.: «On the Nature of the Envorinment», *Journal of Social Issues*, 1963, 19, págs. 1-14.

Hall, E. T.: *The Hidden Dimension*, Garden City, Nueva York, Doubleday, 1966.

Korda, M.: «Office Power — You Are Where You Sit», *New York*, 13 de enero, 1975, págs. 36-44.

Mc Luhan M.: «Inside on the Outside, or the Spaced-Out American», *Journal of Communication*, 1976, 26, págs. 46-53.

Mehrabian, A., *Public Places and Private Spaces*, Nueva York, Basic Books, 1976.

Newman, O., *Defensible Space*, Nueva York, Macmillan Publishing y Co., 1973.

Rohles, F. H.: «Environmental Psychology: A Bucket of Worms», *Psychology Today*, 1967, 1, págs. 54-62.

Sommer, R., *Tight Spaces: Hard Architecture and How to Humanize It*, Englewood Cliffs, N. J.; Prentice-Hall, 1974.

4. Los efectos del territorio y del espacio personal

Los cambios espaciales dan tono a una comunicación, la acentúan, y a veces hasta hacen caso omiso de la palabra hablada.

E. T. HALL

«Si puede leer esto, está usted demasiado cerca», reza una conocida pegatina de parachoques de automóvil. Este letrero es una tentativa de mantener una mínima distancia de seguridad entre los vehículos. Los rótulos que ponen «No entrar» o «Exclusivo para el personal» son tentativas similares de regulación de la cantidad de espacio entre los seres humanos. En la conversación cotidiana no ponemos carteles, por supuesto, pero no dejamos de usar otras señales para impedir una incómoda publicidad u otras invasiones de nuestro espacio personal. El uso que hacemos del espacio (nuestro espacio propio o el de otros) puede afectar dramáticamente nuestra capacidad para conseguir ciertas metas deseadas de comunicación, sea que se trate de una aventura romántica, de diplomacia o de agresión. Todo análisis del comportamiento espacial humano debería considerar la noción de territorialidad. La comprensión de este con-

cepto proporciona una perspectiva útil para nuestros análisis posteriores del espacio conversacional.

El concepto de territorialidad

El término *territorialidad* se ha usado durante años en el estudio del comportamiento animal y de aves de corral. En general, el término ha venido a significar la conducta cuya característica es un tipo de identificación con un área determinada que indique la propiedad y la defensa de este territorio ante quienes pueden «invadirlo». Hay muchas clases diferentes de comportamiento territorial y a menudo estos comportamientos cumplen funciones útiles para una especie dada. Por ejemplo, las distintas conductas territoriales pueden contribuir a coordinar las actividades; regular la densidad, asegurar la propagación de la especie, proporcionar sitios donde esconderse, mantener unido el grupo y proveer áreas de asentamiento donde desarrollar el cortejo, la nidificación o la alimentación.

La mayor parte de los científicos de la conducta están de acuerdo en que también en el comportamiento humano se da el fenómeno de la territorialidad, lo que ayuda a regular la interacción social, pero que también puede ser fuente de conflicto social. Lo mismo que los animales, el más fuerte y dominante de los seres humanos parece tener el control de más territorio en la medida en que la estructura grupal o social sea estable. Algunas conductas territoriales dentro del propio lugar son particularmente fuertes, como por ejemplo, la silla de papá, la cocina de mamá, el estéreo de José Luis o el teléfono de María del Mar.

Territorialidad: invasión y defensa

A veces, en las instrucciones que se dan a los interrogadores de la policía se les sugiere sentarse cerca del sospechoso y no permitir que se interponga ningún escritorio que le pueda servir de protección o comodidades. Esta teoría del interrogatorio supone que la invasión del territorio personal del sospechoso —sin oportunidad de defensa— dará al oficial de policía una ventaja psicológica sobre aquél. Es interesante, como se vio en el último capítulo, que un escritorio o mueble similar de despacho que sirva como barrera pueda inhibir la interacción «amistosa» y las percepciones de «cercanía». ¿Qué pasa cuando alguien invade «nuestro» territorio? Por ejemplo, ¿cómo se siente uno cuando el coche que lo sigue viene demasiado cerca? ¿Cómo se siente uno cuando tiene que estar en el vestíbulo lleno de gente de un teatro o en un autobús atestado de pasajeros? ¿Cómo nos sentimos cuando alguien se sienta en «nuestro» asiento? Algunos investigadores se han hecho estas preguntas y sus respuestas nos ayudarán a comprender mejor nuestra utilización del espacio circundante.

No todas las intrusiones territoriales son iguales. Lyman y Scott[1] reconocen tres tipos: 1) *Violación,* que implica el uso irrespetuoso de un territorio ajeno, lo que puede hacerse con la vista (mirar fijo a alguien que está comiendo en un restaurante) o con el cuerpo (si se ocupa dos asientos en el metro). 2) *Invasión,* de naturaleza más abarcadora y permanente. En este caso se trata de un intento de apoderarse del territorio ajeno. Puede ser una invasión armada a otro país, o una mujer que ha convertido el cuarto de trabajo de su marido en habitación de costura. 3) *Contaminación,* que puede tener lugar cuando profanamos el territorio ajeno no ya con nuestra presencia, sino con lo que dejamos detrás de nosotros. Por ejemplo, cuando ocupamos una habitación de hotel, no nos gusta encontrar artículos de tocador y sábanas sucias del «propietario» anterior. Del mismo modo, a menudo nos enfadamos ante las heces de perro en nuestro jardín o partículas de comida en «nuestro» cubierto en los restaurantes.

Si bien las irrupciones en territorio ajeno pueden producir maniobras defensivas, no siempre ocurre así. La intensidad de la reacción ante la irrupción ajena en territorio propio dependerá de una gran cantidad de factores. Algunos de estos factores son: 1) ¿Quién ha violado nuestro territorio? Se pueden tener diferentes reacciones si se trata de amigos o de extraños, de hombres o de mujeres, de individuos de estatus alto o de estatus bajo, de objetos o de personas, de coetáneos o personas demasiado viejas o demasiado jóvenes. 2) ¿Por qué han violado nuestro territorio? Si se siente que el violador «sabía lo que hacía», la reacción puede ser más violenta que si se tiene la sensa-

ción de que «no pudo evitarlo» o lo hizo «con ingenuidad». 3) ¿De qué tipo de territorio se trataba? Es posible que la violación del territorio personal se sienta como más grave que la de un territorio público. 4) ¿Cómo se realizó la violación? Si nos tocan el cuerpo, nos sentiremos más irritados que si alguien camina sobre nuestro césped. 5) ¿Cuánto tiempo duró la irrupción? Si se siente la violación como temporal, las reacciones pueden ser menos graves. 6) ¿Dónde tuvo lugar la violación? Es indudable que la densidad de población y las oportunidades de negociar nuevos límites territoriales afectarán la reacción. Más adelante, en este mismo capítulo, analizaremos las situaciones de gran densidad y el modo en que la gente reacciona a ellas. Esta sección se ocupa primordialmente de las situaciones de baja densidad. En una playa pública, por ejemplo, las violaciones territoriales no parecen tan graves como las que ocurren en el propio cuarto de baño. En la playa hay más territorio para negociar, los límites se pueden volver a trazar fácilmente y se considera que el territorio es público.

Los dos métodos primordiales de defensa del territorio son la *prevención* y la *reacción*. La prevención es un medio de marcar el territorio a fin de que los demás lo reconozcan como ya ocupado y se dirijan a otro sitio. Esto se puede hacer ocupando realmente el territorio o pidiendo a otra persona que «vigile» nuestro territorio mientras estamos fuera de él, o usando «marcas» tales como sombrillas, ropas, agendas, etc.;[2] o bien utilizando una jerga o dialecto especial para advertir a los demás que un espacio determinado está reservado a quienes «conocen el lenguaje».

La gente reacciona de diferente modo cuando no tiene lugar la prevención de las violaciones territoriales. Cuando la gente se nos acerca, nos excitamos fisiológicamente, el corazón late más violentamente y aumenta la sensibilidad de la piel.[3] Patterson observaba que la excitación varía también con la mirada y el tacto, lo mismo que con la distancia.[4] Una vez excitados, necesitamos clasificar el estado como «positivo» (agrado, amor, alivio) o «negativo» (desagrado, vergüenza, tensión, ansiedad). Si se juzga que el estado de excitación es positivo, Patterson predice que responderemos con un comportamiento recíproco; pero si se lo considera negativo, tomaremos medidas para compensarlo. Así, si alguien se siente excitado por la aproximación

de otra persona y lo identifica como un estado indeseable, podemos predecir un comportamiento tendente a restablecer la distancia «adecuada» entre dos interactuantes mirando a otro sitio, cambiando el tema por otro menos personal, cruzando los brazos a fin de establecer una barrera a la invasión, cubriéndonos partes del cuerpo, frotándonos el cuello (lo que hace que el codo se adelante hacia el invasor), etcétera.

Durante dos años, Russo realizó un estudio consistente en invadir el territorio de estudiantes universitarias sentadas en una biblioteca de la Universidad.[5] El estudio comparó las reacciones de las estudiantes invadidas con las de un grupo similar no invadido. Se utilizaron diversas técnicas de invasión, como sentarse cerca de los sujetos, frente a ellas, etc. La reacción más rápida o fuga ocurrió cuando el investigador se sentó cerca de una estudiante y corrió su silla más cerca aún (a treinta centímetros aproximadamente). Después de más o menos treinta minutos, alrededor del 70 por ciento de las personas a las que Russo se acercó hasta la distancia de treinta centímetros, se movieron. El trabajo de Russo lo sintetiza Sommer en estas palabras:

> Hubo grandes diferencias en el modo en que las víctimas reaccionaron, no existe una reacción única ante el hecho de que alguien se siente demasiado cerca; hay gestos defensivos, cambios de postura e intentos de apartarse. Si esto falla o el invasor lo ignora, o si éste también cambia de posición, la víctima puede optar por la fuga... Hubo gran escasez de reacciones verbales directas a las invasiones... Sólo una de las ochenta estudiantes pidió al invasor que se alejara.[6]

Barach realizó un estudio muy parecido al de Russo, pero jugó con el estatus del invasor.[7] En este estudio, las estudiantes escaparon rápidamente de los invasores cuyo «alto estatus» estaba más formalmente señalado. Knowles experimentó con un tipo de invasión que nos es muy familiar, esto es, el hablar a alguien en un corredor, mientras otros decidían si pasaban entre los que conversaban o alrededor de ellos.[8] En el estudio, sólo el 25 por ciento de los individuos pasó entre los platicantes, pero cuando se reemplazó a éstos por objetos, el 75 por ciento de los

viandantes pasó entre ellos. La menor cantidad de intrusiones tuvo lugar en el caso de grupos de cuatro personas (menos que en el de dos) y de platicantes de «alto estatus» (mayores y destacados de un modo más formal). Traemos a colación este estudio para ilustrar el hecho de que no sólo no queremos que los demás violen nuestro territorio, sino que generalmente tampoco nos gusta el papel de violadores, como lo prueban las disculpas masculladas y las inclinaciones de cabeza de los invasores de Knowles.

El aumento de la densidad de una especie tiene también como consecuencia las violaciones territoriales. La atención que se ha prestado a la superpoblación humana otorga un interés particularmente grande a lo que ocurre cuando la población se vuelve tan densa que ya no es posible realizar la conducta territorial habitual.

Densidad y aglomeraciones

Analicemos primero algunos interesantes ejemplos de comportamiento animal en condiciones de gran densidad o superpoblación. Durante años, los científicos se sintieron intrigados por la elevada tasa de suicidios de conejillos árticos, conejos y ratas. El interés de estos científicos aumentó debido a que en el momento del suicidio los animales parecían disponer de toda la comida necesaria, no había depredadores a la vista ni contaminación alguna. Un etnólogo con experiencia en patología médica formuló la hipótesis de que los suicidios eran provocados por una reacción endocrina en los animales, resultado de un estado de tensión que en ellos se había producido durante el crecimiento de la población.[9] Esta hipótesis se vio confirmada en un estudio realizado con la población de ciervos de James Island, isla a una milla de la costa de Maryland en la bahía de Chesapeake. Cuidadosos estudios históricos que se prolongaron durante años mostraron que los ciervos de James Island morían por sobreproducción de las glándulas suprarrenales como consecuencia de *stress*. Las glándulas suprarrenales desempeñan una función importante en la regulación del crecimiento, la reproducción y el nivel de defensas del organismo. Así pues, la superpoblación causaba la muerte no por hambre, infección o agresión de otros animales, sino por una reacción fisiológica al *stress* creado.

Los experimentos de Calhoun fueron más allá aún y sugirieron modalidades peculiares de comportamiento en condiciones de superpoblación.[10] Calhoun observó que, con abundancia de comida y sin peligro de depredadores, las ratas de Noruega, en un recinto al aire libre de un metro cuadrado, estabilizaban su población en alrededor de 150 individuos. Estas observaciones, realizadas durante un período de veintiocho meses, indicaron que las relaciones espaciales eran extremadamente importantes. Luego Calhoun diseñó un experimento en que pudo mantener una situación de *stress* en una superpoblación mientras se criaban tres generaciones de ratas. Denominó a este experimento «antro del comportamiento», es decir, una área en que la mayoría de las ratas exhibieron grandes distorsiones del comportamiento. Algunas de las observaciones de Calhoun son dignas de mención: 1) Algunas ratas se retiraron por completo del intercambio social y sexual mientras que otras comenzaron a «montar» todo lo que se hallara a la vista; las pautas de cortejo se interrumpieron totalmente y a menudo las hembras eran perseguidas por varios machos. 2) Las pautas de nidificación —de ordinario nítidas— se volvieron muy desaliñadas o directamente desaparecieron. 3) Los camastros de las ratas jóvenes se hicieron mixtos; las ratas recién nacidas o jóvenes eran pisadas o comidas por machos invasores hiperactivos. 4) Los machos dominantes, incapaces de establecer territorios espaciales, peleaban por posiciones próximas a los comederos; los territorios eran compartidos por «clases» de ratas, que exhibían conductas similares; los machos hiperactivos violaban todos los derechos territoriales corriendo por doquier en bandas, con total falta de respeto por todos los límites salvo los que eran defendidos por la fuerza. 5) Las ratas preñadas a menudo abortaban; eran numerosos los desórdenes en los órganos sexuales, y sólo la cuarta parte de los 558 recién nacidos en el antro lograron sobrevivir tras el destete. 6) La conducta agresiva creció significativamente.

¿Se puede generalizar a hombres y mujeres a partir de ratas? Algunos estudios iniciales que hallaron correlaciones moderadas entre diferentes resultados socialmente indeseables —como crimen, delincuencia, desórdenes físicos y mentales— y

la gran densidad de población, parecen contestar afirmativamente esta pregunta. Otros, en cambio, comentan irónicamente que la única generalización que podemos extraer del trabajo de Calhoun es ésta: «¡No te metas con una rata!» Sobre la base de la investigación realizada hasta aquí en torno a la densidad humana y el hacinamiento, se desprende con claridad que no contamos con una respuesta simple a la pregunta acerca de si «el hacinamiento es bueno o malo».

Uno de los problemas de interpretación de este cuerpo de investigaciones estriba en la multitud de perspectivas desde las cuales ha sido estudiado el tema. Por ejemplo, no son lo mismo densidad y hacinamiento. La densidad se refiere a la cantidad de personas por unidad de espacio, mientras que el hacinamiento es un estado de ánimo que puede sobrevenir en situaciones de alta o de baja densidad. La sensación de hacinamiento puede verse influida por: 1) factores ambientales como, por ejemplo, espacio disponible, ruido o disponibilidad de recursos y el acceso a ellos; 2) factores personales, como personalidad y estilos de comportamiento o experiencias previas en situaciones de gran densidad; y 3) factores sociales, como, por ejemplo, la frecuencia y la duración del contacto, la naturaleza del contacto (cooperativo o competitivo), las personas implicadas (amigos o extraños), o la cantidad de personas implicada (uno, varios o toda una comunidad). Las definiciones de densidad también son complejas y variadas.

Efectos de la gran densidad. El aumento de la densidad no significa automáticamente el aumento de *stress* o comportamiento antisocial en los seres humanos. A veces hasta buscamos placer en la densidad, como en partidos de fútbol o conciertos de música rock. Si nos hacemos responsables de nuestra presencia en una situación de gran densidad de población y si sabemos que la misma concluirá en cuestión de horas, las oportunidades de efectos negativos parecen mínimas. Ciertos estudios han llegado a resultados que parecen adecuarse a la teoría del «antro de comportamiento» como, por ejemplo, agresión, *stress*, actividad criminal, hostilidad hacia los demás y un deterioro de la salud mental y física. Sin embargo, en la mayoría de los casos encontramos otros estudios que no llegan a los mismos resultados. Casi siempre la diferencia reside en que una o

varias de las variables mencionadas antes ejerció una influencia que redujo los efectos indeseables. Rohe y Patterson, por ejemplo, descubrieron que si se proporciona a los niños suficiente cantidad de los juguetes que desean, el aumento de la densidad no provoca ni la retirada ni la agresión que los estudios previos parecían sugerir.[11] Ciertas vecindades de gran densidad y muy homogéneas presentan en realidad un índice bajo de problemas de salud mental y física. Galle y otros observaron cierta cantidad de medidas de densidad que previamente se habían asociado con elevada actividad criminal.[12] Pero a diferencia de sus predecesores, este equipo de investigación trató de controlar el nivel de educación, el marco étnico de referencia, el estatus ocupacional, etc. La cantidad de personas por habitación fue la medida que suministró la mayor correlación entre densidad y delincuencia juvenil, las mayores tasas de fallecimientos y crecimiento vegetativo, así como más asistencia pública. La gran densidad puede producir enorme cantidad de problemas, pero los seres humanos no permanecen pasivos en situaciones que exigen una convivencia prolongada en condiciones de gran densidad. Por el contrario, ensayamos diversos métodos para enfrentar o eliminar los efectos más perjudiciales de tal situación.

Para manejar la gran densidad. Milgram cree que los habitantes de las ciudades están expuestos a una sobrecarga de información, personas, objetos, problemas y muchas otras cosas.[13] Como consecuencia de ello, los habitantes de las ciudades se ven involucrados en conductas cuya finalidad es reducir esa sobrecarga, que a veces lleva a los forasteros a verlos como distantes y emocionalmente distanciados de los demás. Algunos de estos métodos para manejarse en ciudades populosas son: 1) invertir menos tiempo en cada intervención (por ejemplo, tener conversaciones más cortas con la gente); 2) no tomar en cuenta las situaciones de escasa prioridad (por ejemplo, ignorar al borracho en la acera o no hablar con la gente a la que se ve todos los días en el viaje al estudio o al trabajo); 3) trasladar a otros la responsabilidad de ciertas transacciones (por ejemplo, sustituir al conductor del autobús de la responsabilidad de dar cambio); 4) eliminar ciertas situaciones, por ejemplo, por medio de porteros que se ocupan de los edificios de apartamentos.

Desplazamos ahora la atención de las relaciones espaciales

en condiciones de superpoblación a las relaciones implícitas en una conversación de dos personas.

Distancia conversacional

Probablemente todos hemos tenido la experiencia (tal vez no consciente) de retroceder o movernos hacia adelante cuando hablamos a otra persona. A veces este movimiento se debe a una necesidad de encontrar una distancia conversacional cómoda. En diferentes situaciones, cuando analizamos diferentes temas, esta distancia «cómoda» varía. ¿Hay alguna coherencia en las distancias elegidas? ¿Hay una distancia específica que la mayoría de la gente escoge cuando habla a los demás?

El antropólogo Edward T. Hall ha realizado agudas observaciones relacionadas con la conducta espacial humana, observaciones que se publicaron en un libro que lleva por título *The Silent Language*.[14] Este libro, más que ningún otro trabajo probablemente, es responsable de una corriente de interés académico en tratar de responder a estas y otras preguntas conexas. Hall identificó varios tipos de espacio pero lo que aquí nos interesa es lo que él llama «espacio personal» o «informal». El espacio informal acompaña a todo individuo y se expande o contrae bajo circunstancias diversas, en función del tipo de encuentro, la relación de las personas intercomunicantes, sus respectivas personalidades y muchos otros factores. A continuación, clasifica Hall el espacio informal en cuatro subcategorías: íntima, casual-personal, social-consultiva y pública. De acuerdo con Hall, las distancias íntimas van desde el auténtico contacto físico hasta aproximadamente 0,45 m; las distancias casual-personales se extienden de los 0,40 m a los 1,20 m; las social-consultivas (para cuestiones no personales) abarcan desde 1,20 m hasta los 3,64 m, y la distancia pública va desde esta última hasta el límite de lo visible o audible. Hall se apresura a observar que estas distancias se basan en sus observaciones de una muestra particular de adultos de medios burocráticos y profesionales, predominantemente de clase media y nativos del nordeste de Estados Unidos, y que la generalización a diversos grupos étnicos y raciales del país sólo debería hacerse con gran prudencia.

Argyle y Dean han formulado la teoría de que la distancia se basa en el equilibrio de fuerzas de aproximación y de evitación.[15] Burgoon y Jones dicen que la distancia que es de esperar en una conversación dada es una función de normas sociales en combinación con pautas individuales de los interlocutores.[16] ¿Cuáles son algunas de esas normas y pautas individuales? ¿Qué factores modifican las distancias que elegimos?

Edad y sexo. Willis estudió la distancia de la conversación de pie en 775 personas, en una variedad de contextos, y registró la distancia de los interlocutores al comienzo de la interacción.[17] Una de sus conclusiones fue que los que hablaban se acercaban más a las mujeres que a los varones, y las personas de edad parecida al oyente se ponían más cerca de éste que las personas mayores. La primera conclusión parece estar en la misma línea que otros estudios, que sugieren que las parejas de sexo mixto interactúan a distancias menores que las parejas de mujeres, que a su vez eligen distancias menores que las parejas de varones. Así pues, la distancia conversacional puede ser mayor para los hombres que para las mujeres, pero es probable que esto sufra enormes variaciones en la medida en que se conozcan otros factores de la situación. No se han estudiado detenidamente las diferencias de edad, pero parece razonable suponer que interactuamos con mayor proximidad con las personas de nuestra misma edad. Constituyen excepciones los muy viejos y los muy jóvenes, quienes, por diversas razones, a menudo evitan la interacción a distancias más cortas. La mayoría de estas generalizaciones acerca de la edad y el sexo no tienen en cuenta el trasfondo cultural o étnico.

Trasfondo cultural y étnico. Volúmenes enteros de folklore, así como observaciones individuales, sugieren que las relaciones espaciales en otras culturas con diferentes necesidades y normas pueden producir muy diferentes distancias para interactuar. Watson y Graves encuentran fundamentales diferencias entre parejas de estudiantes árabes y de estudiantes norteamericanos en una disposición conversacional.[18] Estas diferencias son las siguientes: 1) los árabes se enfrentan más directamente; 2) los árabes se desplazan juntos y más próximos; 3) los árabes usan más comportamiento táctil; y 4) los árabes son capaces de mirarse a los ojos con firmeza, cosa que entre los estudiantes

norteamericanos ocurre con menos frecuencia. Watson y Graves también hallaron una tendencia hacia la homogeneidad subcultural entre los árabes de cuatro naciones diferentes y entre los norteamericanos de cuatro regiones de Estados Unidos. Estos resultados se ven atemperados por los tests estadísticos que se usaron para medir las diferencias y por la poca cantidad de parejas utilizadas, dieciséis pares de sujetos de cada cultura. En un tratamiento mucho más extenso de la proxémica transcultural, Watson da cuenta de muchas observaciones sobre individuos que representan culturas de «contacto» y culturas de «no contacto».[19] El contacto alude a los interactuantes que se miran recíprocamente más directamente, interactúan muy próximos, se tocan, se miran más a los ojos y hablan en voz más alta. Los grupos de contacto en el estudio de Watson son los árabes, los latinoamericanos y los europeos del sur. Los grupos de no contacto son los asiáticos, los indios y los paquistaníes, los europeos del norte y los americanos del norte. Forston y Larson, sin embargo, encontraron que los estudiantes latinoamericanos no exhiben necesariamente las diferencias tradicionales de espacio referentes a sentarse más cerca unos de otros que los norteamericanos; en realidad, la tendencia que mostraron fue más bien la de sentarse más separados.[20] Las sistemáticas observaciones de campo de Shuter sugieren que somos muy imprecisos cuando hablamos de grupos culturales amplios.[21] Por ejemplo, encontramos significativas diferencias dentro del llamado grupo cultural latinoamericano. Los costarricenses se aproximaron mucho más que los panameños o los colombianos cuando interactuaban.

Los hallazgos relativos a norteamericanos negros, blancos y mexicanos son, en general, tan fortuitos que lo único que resulta de ellos es un montón de contradicciones. No hay pauta espacial coherente para comparar a los interactuantes negros con los interactuantes blancos, pero un par de estudios muestra que las parejas blanco-negro mantienen distancias mayores que las formadas por dos blancos o por dos negros. Un estudio evolutivo que examinó niños blancos y negros en primero, tercero y quinto cursos sugiere que las diferencias proxémicas subculturales pueden darse cuando un niño entra en la escuela pero que hacia el quinto curso tales diferencias se minimizan en el curso de la maduración y la aculturación.[22] Scherer cree que

toda diferencia entre negros, blancos y norteamericanos-mejicanos es atribuible al marco étnico de referencia.[23] Este estudio encontró que los niños de clase media mantenían distancias conversacionales mayores que los niños de clase baja, pero que no había diferencias entre negros y blancos de clase media o entre blancos y negros de clase baja.

Tema o asunto. Erickson se propuso investigar si los cambios proxémicos (hacia adelante o hacia atrás) estaban ligados a otras variables en una conversación.[24] Mediante la codificación de las conductas que se daban simultáneamente, determinó que los cambios proxémicos pueden marcar segmentos importantes del encuentro, por ejemplo, comienzos, finales y cambios de tema.

Antes hemos advertido que Sommer, en sus esfuerzos por examinar los límites de la distancia conversacional, trató de utilizar temas «impersonales», temas que obviamente no influirían en la distancia elegida. El trabajo de Leipold demuestra de qué modo el tratamiento anticipado del mismo tema general puede ejercer influencia en la distancia conversacional.[25] Los estudiantes entraban en una habitación y se les dirigía comentarios provocadores de tensión («Tu curso es pobre, y tú no has dado lo mejor de ti»), comentarios elogiosos («Lo estás haciendo muy bien y el señor Leipold quiere hablar contigo») o comentarios neutrales («El señor Leipold tiene interés en conocer tu impresión acerca del curso introductorio»). Los estudiantes en condiciones de tensión se sentaron lo más lejos posible del experimentador, mientras que los elogiados se sentaron lo más cerca posible. Little pidió a sujetos de diversos países que colocaran muñecas en relación recíproca de acuerdo con una variedad de situaciones sociales y en relación con temas placenteros, neutrales o desagradables.[26] Los temas placenteros produjeron, con toda claridad, el mayor acercamiento de las figuras, pero las situaciones relativas o temas neutrales o desagradables no arrojaron diferencias notables. Si bien no estamos en condiciones de obtener información acerca de temas específicos, merece la pena observar que la proximidad, con independencia del tema, puede hacer decrecer la cantidad de conversación.[27]

Ambiente para la interacción. El ambiente social tiene mucho que ver con la distancia a que nos colocamos de los otros en la conversación. Una reunión de mucha gente para un cocktail exige una distancia diferente que una noche cómoda en el salón con nuestro cónyuge. La iluminación, el ruido, la temperatura y el espacio disponible afectarán la distancia e interacción. Algunos autores han formulado la hipótesis de que a medida que aumenta el tamaño de una habitación, la gente tiende a sentarse más cerca entre sí. Si se percibe el ambiente como formal y/o no familiar, es predecible una mayor distancia de los desconocidos y una mayor proximidad con los conocidos. Little encargó a los sujetos de una experiencia que dispusieran actrices en ciertos ambientes, a fin de determinar las distancias interpersonales que se percibían como necesarias en diversas situaciones.[28] Cada estudiante se convirtió en un director de cine que tenía que colocar a los interactuantes en la esquina de la calle, en la sala de espera de una oficina, el vestíbulo de un edificio público y un campus universitario. La distancia máxima de emplazamiento tuvo lugar en la oficina, mientras que la mínima se produjo en la escena de la calle.

Características físicas. El tamaño de nuestro compañero de interacción (altura y anchura) también puede producir cambios en la distancia de la interacción, a fin de evitar y buscar la superioridad o simplemente conseguir un ángulo mejor para la mirada. Una serie de estudios realizado por Kleck mostró que las personas que interactuaban con individuos marcados por algún estigma (se simuló una amputación de pierna izquierda con una silla de ruedas especial) escogieron distancias iniciales de conversación mayores que con quienes no presentaban ningún estigma, es decir, las personas «normales», pero que esa distancia disminuía a medida que aumentaba la duración de la interacción.[29] Las mismas reacciones provocaban los que eran percibidos como epilépticos.

Orientación actitudinal y emocional. El trabajo de Kleck incluyó también situaciones en las que se informó a los sujetos que la otra persona era «cálida y amable» o «no amable». De un modo nada sorprendente, los sujetos escogieron mayores distancias cuando interactuaban con una persona a la que se había calificado de no amable. De modo parecido, cuando se les pedía que entablaran conversación con otra persona y que se comportaran amablemente, los sujetos escogieron distancias menores que cuando se les pidió que «dieran a entender que no eran amables». Esta relación entre amabilidad/no amabilidad y la distancia parece ponerse de manifiesto inclusive entre niños de preescolar.[30] Los actos no amables estaban en relación directa con la distancia que el receptor guardaba respecto de tales actos durante las situaciones de juego libre. Podía reducirse la distancia si se ponía un juguete apreciado cerca del niño agresivo. En algunos casos la cólera nos llevará a alejarnos de los demás, pero la búsqueda de venganza puede reducir la distancia.[31] A veces los cambios en el estado emocional pueden operar grandes diferencias en la cercanía o lejanía que deseamos respecto de los demás, como, por ejemplo, los estados de depresión en oposición a los estados de extremada excitación o alegría.

Un estudio inédito que menciona Patterson revela que podemos formarnos una gran cantidad de juicios interpersonales acerca de otra persona sobre la base de la distancia.[32] Se pidió a los sujetos que entrevistaran a determinadas personas y que valoraran en secreto sus características de amabilidad, agresividad, carácter dominante, extroversión e inteligencia. Los entrevistados eran en realidad, cómplices de la investigación que se colocaban a diferentes distancias de los entrevistadores y daban respuestas estándar a las preguntas que se les hacía. Se tabularon las valoraciones medias para todos los ítems a cuatro distancias diferentes y se obtuvo que la posición más lejana correspondía significativamente a las valoraciones más bajas (menos favorables). De tal suerte, eliminando toda información en sentido contrario, a menudo se consideró a las personas más próximas como más cálidas, con más afecto recíproco, más simpáticas y comprensivas.

Cuando tratamos de ganar la aprobación de otra persona, ha de haber una reducción de la distancia conversacional en comparación con los casos en que deliberadamente tratamos de evitar la aprobación. Los sujetos femeninos de Rosenfeld que buscaban aprobación se mantuvieron a una distancia media de más o menos 1,40 m, mientras que quienes trataban de evitar la aprobación se mantenían a una distancia media de 2,35 m

Cuando se mantuvo la distancia constante a 1,50 m, los que buscaban aprobación la compensaron con más sonrisas y la adopción de actividad gestual.[33] Mehrabian concluyó su investigación acerca de la relación actitud-distancia con las siguientes palabras:

> ...los descubrimientos a partir de una gran cantidad de estudios se confirman mutuamente, e indican que la distancia comunicante-destinatario está correlacionada con el grado de actitud negativa que se comunica al destinatario y que éste infiere. Además, los estudios realizados por sociólogos y antropólogos indican que las distancias demasiado cortas, esto es, inadecuadas para una situación interpersonal dada, pueden provocar actitudes negativas cuando la relación comunicante-destinatario no es íntima.[34]

Características de la relación interpersonal. Willis también encontró que los extraños parecían comenzar las conversaciones a una distancia mucho mayor que los conocidos; que las mujeres se colocaban más cerca de los amigos que los hombres, pero más lejos de los que eran «apenas amigos» (conocidos), —lo que el autor atribuye a la mayor cautela en la aproximación que suelen adoptar algunas mujeres al trabar amistad—, y halló también que los padres se ponían tan distantes de sus hijos adolescentes como de los extraños.[35] La gama de distancias que se midió en el estudio de Willis iba de los 0,45 m (conversación amistosa próxima con mujeres) a 0,70 m (blancos que hablan a negros). Little, en un estudio transcultural, encontró que los amigos eran percibidos como interactuantes más próximos que los meros conocidos, y que éstos interactuaban a menor distancia que los extraños.[36]

En nuestra cultura, el mayor espacio o distancia se asocia al estatus. En general, los que tienen estatus alto disponen de más y mejor espacio y mayor libertad de movimiento en él. Theodore White, en *The Making of the President 1960*, cuenta una oportunidad en que el estatus de John Kennedy fue exaltado por medio de la distancia que sus compañeros de campaña mantenían con respecto a él en una ocasión particular: alrededor de nueve metros. Hall expone un problema de estatus y distancia entre militares.

> El Ejército, en su necesidad de ser técnico en cuestiones que generalmente se manejan de un modo informal, comete un error en la regulación de las distancias requeridas para dirigirse a un oficial superior... Las instrucciones para dirigirse a un oficial superior estipulan que el oficial joven debe avanzar hasta estar a tres pasos del escritorio de aquél, detenerse, saludar y decir su nombre, empleo y destino... La distancia conversacional normal para temas administrativos, en que la conversación comienza de un modo completamente impersonal, es de 1,65 a 2,40 m. La distancia exigida por las disposiciones militares está en el límite de lo que llamaríamos «lejos». Hace pensar en una reacción automática de grito. Esto aleja del respeto que se supone que se ha de mostrar al oficial superior. Por supuesto, hay muchos temas de los que es casi imposible hablar a esa distancia...[37]

Burns informa acerca de un experimento en que los sujetos identificaron coherentemente el estatus de un hombre sobre la base de las relaciones espaciales.[38] Breves filmes presentaban a un hombre en un escritorio, clasificando un fichero y que interrumpía esa tarea para contestar el teléfono. Luego la película presentaba a otro hombre que se detenía, golpeaba la puerta del despacho, entraba y se aproximaba al hombre sentado al escritorio. El segundo hombre sacaba ciertos papeles y ambos los analizaban. Dos actores intercambiaron los papeles a lo largo de los diferentes filmes. Se pidió a los auditorios que evaluaran los estatus relativos de los dos hombres. Al que llamaba se lo evaluó de un modo muy frecuente como subordinado si se detenía apenas trasponía la puerta y conversaba desde allí con el hombre del escritorio. También se relacionó con el estatus el tiempo transcurrido desde la llamada y el momento en que el hombre del escritorio se levantaba (cuanto más tiempo se tomaba el hombre en responder a la llamada, tanto más alto se consideró su estatus). Mehrabian cita dos estudios que sugieren que «la distancia entre dos comunicantes se correlaciona en proporción directa con sus diferencias de estatus».[39]

Características de la personalidad. Mucho se ha escrito acerca de la influencia de la introversión y la extroversión en las

relaciones espaciales. Sin embargo, es difícil obtener conclusiones firmes sobre el particular. Algunos autores han encontrado que los introvertidos tienden a permanecer a mayor distancia que los extrovertidos, en particular en situaciones íntimas, mientras que otros han encontrado que los extrovertidos permiten a los demás aproximárseles más. Para otros autores, en cambio, no hay diferencia en las distancias que mantienen las personas con estas características de personalidad cuando se aproximan a los otros. Otros estudios sugieren que los individuos con tendencia a la ansiedad mantendrán distancias mayores. Sin embargo, las distancias más cortas se han observado en personas que tienen un alto concepto de sí mismas, grandes necesidades de asociación, no son autoritarias y están «autodirigidas». Se puede suponer que es probable que las personas con anormalidades de personalidad mostrarán un comportamiento espacial menos normativo, tanto en la lejanía como en la proximidad.

Además de estudiar el comportamiento espacial humano en situaciones superpobladas y en la conversación, algunas investigaciones han analizado también estas cuestiones en el contexto de los encuentros de pequeños grupos, en particular en lo concerniente a las pautas de posición relativa de los asientos.

Elección de asientos y disposiciones espaciales en los grupos pequeños

Esta rama del trabajo se conoce como ecología del pequeño grupo. La consecuencia de estos estudios es que, en general, nuestra conducta cuando escogemos asiento no es accidental o azarosa. Muchas de nuestras conductas al sentarnos tienen explicación, seamos plenamente conscientes de ella o no. La posición particular que escogemos en relación con la otra persona o personas varía con la tarea que se ha de realizar, el grado de relación entre los interactuantes, las personalidades respectivas de una y otra parte y la cantidad y calidad del espacio disponible. Las conclusiones de los descubrimientos acerca de la conducta de tomar asiento y la disposición espacial pueden clasificarse en las categorías de liderazgo, predominio, trabajo, sexo y

conocimiento de alguien, motivación e introversión-extroversión.

Liderazgo. Parece ser una norma cultural el que se espere encontrar a los líderes en la cabecera de la mesa (en alguno de sus lados menores). En una reunión familiar se encuentra en general al cabeza de familia sentado en la cabecera de la mesa. Los líderes de grupos elegidos suelen ponerse en las posiciones de cabecera en mesas rectangulares, mientras los otros miembros del grupo tratan de colocarse de tal modo que puedan ver al líder. Strodtbeck y Hook organizaron ciertas deliberaciones experimentales de jurados que revelaron que un hombre que se sienta en la cabecera es más a menudo elegido como líder, en particular si se lo percibe como persona de clase económica alta.[40] Si se trataba de elegir una persona de clase económica alta.[40] Si se trataba de elegir entre dos personas sentadas en ambas cabeceras, la elegida resultaba ser la persona que se percibía como de estatus económico más alto.



Howells y Becker abundan en apoyo de la idea de que la posición de un grupo es un factor importante en la emergencia del liderazgo.[41] Pensaron que la posición espacial determina el flujo de comunicación, la cual, a su vez, determina la emergencia del liderazgo. Se estudiaron grupos de decisión de cinco personas en los que tres personas estaban sentadas de un lado de una mesa rectangular y las otras dos, del otro lado. Puesto que el trabajo previo había sugerido que la comunicación se da generalmente a través de la mesa antes que alrededor de ella, los investigadores creyeron que el lado que tenía dos personas estaría en condiciones de influir a la mayoría (al menos de hablar más) y, en consecuencia, en constituirse como líderes de grupo con más frecuencia que las otras tres. Esta hipótesis se vio confirmada.

Dominación. Las posiciones en los extremos también parecen conllevar un factor de estatus o de dominio. Russo halló que las personas que evaluaban diversas disposiciones de asientos en una dimensión de «igualdad» juzgaron que si una persona es-

taba en la cabecera de la mesa y la otra en un costado, esta situación era más desigual en términos de estatus que si estuvieran ambas al costado o ambas en los extremos.[42] En un análisis de frecuencia de conversación en grupos pequeños, Hare y Bales observó que la gente que ocupaba las posiciones 1, 3 y 5 (a la izquierda) intervenian a menudo en la conversación.[43] Estudios posteriores revelaron que era probable que esas personas poseian personalidad dominante, mientras que las que evitaron las posiciones centrales y focales (al elegir las sillas 2 y 4) eran más ansiosas y declararon en realidad que su intención era permanecer fuera de la discusión.



Si bien es necesario seguir investigando, algunos trabajos preliminares sugieren que el colocar deliberadamente a personas no dominantes en posiciones focales y a personas dominantes en posiciones no focales no cambiará radicalmente la frecuencia de sus comunicaciones. En los grupos compuestos sólo por individuos no dominantes los resultados pueden ser muy diferentes. Las posiciones 1, 3 y 5 también se consideraron posiciones de liderazgo, pero de un liderazgo de distinto tipo según la posición. Las dos posiciones extremas (1 y 5) atraian al lider orientado a una tarea concreta, mientras que la posición central se reveló como más adaptada a un lider socioemotivo, es decir, un lider interesado en las relaciones del grupo, en lograr que todos intervengan, etc. Lott y Sommer querian descubrir cómo se colocaban los demás respecto de las personas de estatus más alto y de las de estatus más bajo.[44] Los resultados sugieren en general que la gente (en este caso, estudiantes) tenderá a sentarse más lejos de las personas de estatus alto (profesor) y de estatus bajo (novatos suspendidos) que de sus pares.

CUADRO 4.1 *Preferencia de asientos en mesas rectangulares*

(151 RESPUESTAS)						
Conversación	42 %	46 %	11 %	0 %	1 %	0 %
Cooperación	19	25	51	0	5	0
Co-acción	3	32	7	13	43	3
Competencia	7	41	8	18	20	5

Tarea. Las observaciones de Sommer sobre la conducta de escoger asiento en las cafeterias y bibliotecas de estudiantes lo llevó a estudiar cómo se sentarian los estudiantes en distintas situaciones de trabajo.[45] Se pidió a las personas que se imaginaran sentadas a una mesa con un amigo del mismo sexo en cada una de las siguientes situaciones:

Conversación: sentarse y charlar unos minutos antes de la clase.
Cooperación: sentarse y estudiar juntos para el mismo examen.
Co-acción: sentarse y estudiar para diferentes exámenes.
Competición: competir a fin de ver quién será el primero en resolver una serie de problemas.

A cada sujeto se le enseñó dos tipos de mesa. Una mesa era redonda y la otra rectangular. Cada una tenia seis sillas. Los resultados de este estudio se presentan en el Cuadro 4.1 para las mesas rectangulares, y en el Cuadro 4.2 en lo relativo a las mesas circulares.

Las conversaciones antes de la clase implicaron predominantemente la disposición de asientos en el rincón o de oposición «corta» en mesas rectangulares, y la contigüidad en las mesas redondas. La cooperación parece evitar una preponderancia de las elecciones lado a lado.

La co-acción, el estudiar para diferentes exámenes o el leer en la misma mesa como si fuera otra, necesitaba mucho espacio entre los participantes y en general se escogieron las posiciones de asientos más separadas. Para la competencia, la mayoria de las personas eligió la disposición de asientos frente a frente. Los que deseaban establecer una relación de oposición más próxima

CUADRO 4.2 *Preferencias de asientos en mesas redondas*

(116 RESPUESTAS)			
Conversación	63 %	17 %	20 %
Cooperación	83	7	10
Co-acción	13	36	51
Competencia	12	25	63

sintieron que ello les proporcionaría una oportunidad no sólo de ver cómo progresaba el otro, sino también de permitirles usar distintos gestos, movimientos corporales y contacto visual para «poner nervioso» a su oponente. La posición de enfrentamiento más distante, por otra parte, prevendría el «espionaje».

Una línea de investigación relacionada con ésta trató de determinar la influencia de los temas de discusión sobre la disposición de asientos. Mujeres universitarias discutieron asuntos que oscilaban entre los muy personales hasta los muy impersonales. La evidente ausencia de influencia llevó a Sommer a concluir:

> Parece evidente que lo que caracteriza una discusión como personal o impersonal es mucho más la naturaleza de la relación entre los individuos que el tema mismo. Dos amantes pueden tener una conversación íntima hablando del tiempo, mientras que un profesor de zoología que trate de cuestiones sexuales en una sala de lectura con 300 estudiantes constituirá una sesión impersonal, con independencia del tema.[46]

Sexo y conocimiento. Tal como sugiere la cita anterior, la naturaleza de la relación puede establecer una diferencia en la orientación espacial y, por ello, en la selección de asientos. Cook aplicó otro cuestionario, que complementó con observaciones de personas que interactuaban en un restaurante y en varios bares.[47] Se pidió a los sujetos del cuestionario que escogieran las disposiciones de asientos para: 1) sentarse con un amigo casual del mismo sexo, 2) sentarse con un amigo casual del otro sexo, y 3) sentarse con un novio o una novia.

La pauta de disposición de asientos predominante, tal como afirmaron los individuos que contestaron al cuestionario utilizando como referencia un bar, fue la del rincón para los amigos del mismo sexo y amigos casuales del otro sexo. Los amigos íntimos preferían la disposición lado a lado. En un restaurante, todas las variaciones de sexo y conocimiento parecieron preferir la disposición frente a frente mientras que era más frecuente la disposición lado a lado cuando se trataba de amigos íntimos. Puede haber algunas razones muy prácticas para la disposición frente a frente en los restaurantes. Por ejemplo, evitar que un tercero se siente enfrente, lo que crearía una situación incómoda tanto en lo relativo al contacto visual como a su audición de la conversación. Además, a nadie le gusta clavar el codo a la otra persona mientras come. Las observaciones reales del modo de sentarse en un restaurante parecen confirmar las respuestas al cuestionario. En los restaurantes la mayoría de la gente escoge los asientos frente a frente. Sin embargo, las observaciones de la gente que se sienta en los bares no concuerda con los resultados de la encuesta sobre las preferencias de asientos en los mismos bares. Si bien estas últimas favorecen los asientos en esquina, las observaciones realizadas mostraron una fuerte tendencia a sentarse lado a lado. Cook sugiere que esto puede haber sido resultado del hecho de que los bares tenían muchos asientos ya dispuestos contra la pared. Se supone que esto permitía a las personas sentarse una al lado de la otra, no dar la espalda a nadie y tener una buena visión de los otros parroquianos. Así, pues, las preferencias sobre el papel fueron dominadas por los factores ambientales. Hemos de concluir de este estudio que el sexo y el conocimiento de otra persona tiene también su efecto en las posiciones reales y preferidas de los asientos. Esto es coherente con una gran cantidad de trabajos que sugieren que tratamos de reducir la distancia entre aquellos que apreciamos con actitudes semejantes a las nuestras. Y de modo análogo, parece ser más frecuente el desarrollar relaciones positivas con los que nos hallamos en estrecha proximidad (en la casa o el trabajo).

Motivación. La idea de que se puede regular la intimidad con otro por medio de un aumento de la mirada o de un acortamiento de distancia ya ha salido a nuestro paso más arriba. Por supuesto, se puede hacer ambas cosas. Lo que no sabíamos antes de un estudio que realizó Cook fue qué condiciones incitan el uso de la distancia y qué condiciones incitan el uso de la mirada.[48] Una vez más, los sujetos que respondían el cuestionario escogieron asientos sobre la base de diferentes tipos (positivo y negativo) y diferentes niveles (alto, medio, bajo) de motivación. Por ejemplo, la motivación alta-positiva era «sentarse con el novio o la novia» y la motivación baja-negativa era «sentarse con alguien a quien no se aprecia demasiado y con quien no se desea hablar». Cook encontró que a medida que la motivación crecía, las personas deseaban sentarse más cerca o utili-

zar más la mirada. Cuando la motivación era asociativa, la elección consistió en sentarse cerca, mientras que cuando la motivación era competitiva, se eligió una disposición de asientos que diera más oportunidades a la utilización de la mirada. Así, pues, parece que la elección de la mirada o la aproximación dependen de las motivaciones de la pareja de interactuantes. Es muy permisible sentarse cerca de la otra persona cuando hay una motivación altamente asociativa, pero cuando, por el contrario, la motivación es no asociativa en alto grado, esa proximidad resulta intolerable, de modo que en estos casos se usa la mirada.

Introversión-Extroversión. Las posibles influencias de la introversión y la extroversión en la distancia conversacional también han sido tema de análisis. Cook encontró cierta relación entre esta variable de la personalidad y las preferencias sobre lugares para sentarse.[49] Los extrovertidos escogieron sentarse en oposición (ya del otro lado de la mesa, ya a lo largo de ésta) y desdeñaron las posiciones que los hubieran dejado en un ángulo. Muchos extrovertidos también eligieron posiciones que los pusieran en estrecha proximidad física con la otra persona. Los introvertidos, en general, eligieron posiciones que los mantuvieran más a distancia, tanto visual como físicamente.

El ejemplo siguiente parece constituir una excelente conclusión para este capítulo. Incorpora elementos de territorialidad y disposición de asientos que han sufrido la influencia de la cultura, las actitudes, las percepciones de liderazgo y el tipo de tarea emprendida. Nos referimos al análisis del tamaño y la forma de la mesa de negociaciones en las conversaciones de paz de París, en 1968, cuando llevó ocho meses simplemente el llegar a un acuerdo ¡acerca de la forma de la mesa! Los diagramas de la Figura 4.1 indican la cronología de las propuestas de distribución de asientos.

«Estados Unidos (U. S.) y Vietnam del Sur (S. V.) querían una disposición en la que sólo se identificaran dos lados. No querían reconocer al Frente de Liberación Nacional (FLN) como parte en igualdad de condiciones en las negociaciones. Vietnam del Norte (N. V.) y el FLN querían que se otorgara el mismo estatus a todas las partes, representadas por una mesa de cuatro lados. La disposición final fue tal que ambas partes

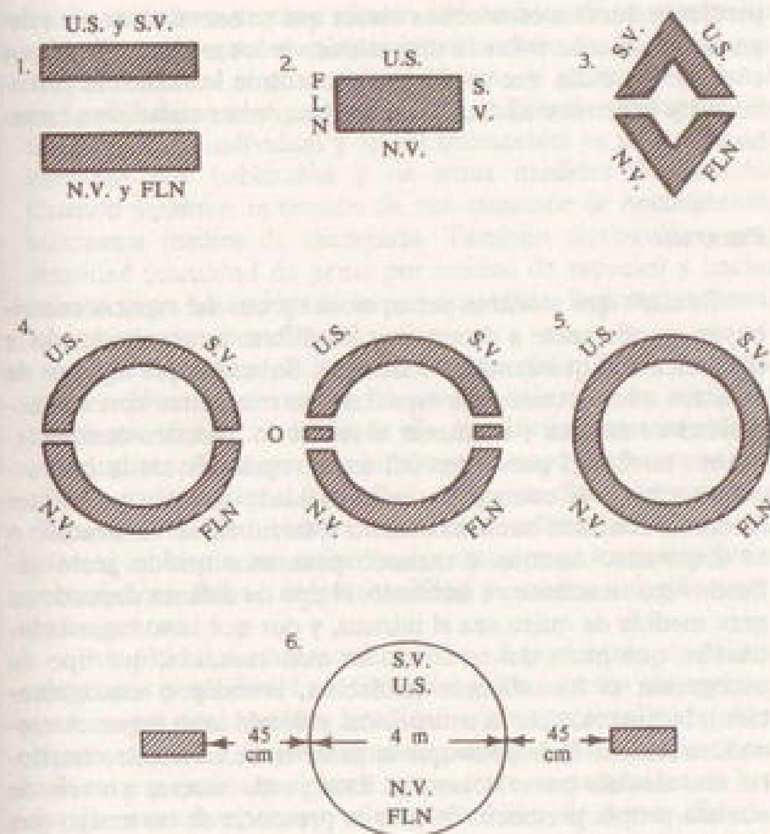


FIG. 4.1 Propuestas sobre el diseño de una mesa que se debía utilizar en las conversaciones de paz de Paris, en 1968, dibujo extraído de McCroskey, J. C., Larson, C. E., y Knapp, M. L., *An Introduction to Interpersonal Communication*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1971, pág. 98.

pudieron «cantar victoria». La mesa redonda menos las líneas divisorias permitieron a Vietnam del Norte y al Frente de Liberación Nacional proclamar que las cuatro delegaciones eran iguales. La existencia de las dos mesas de secretaría (que se interpretaba como divisorias), la falta de símbolos de identificación sobre la mesa, y una rotación AA, BB en el uso de la palabra permitía a Estados Unidos y Vietnam del Sur proclamar la victoria del enfoque bipartito. Si se considera la de vidas que se

perdieron durante esos ochos meses que se necesitaron para llegar a un acuerdo sobre la disposición de los asientos, podemos concluir sin duda que en ciertos encuentros humanos la proximidad y la territorialidad distan mucho de ser cuestiones banales.»[50]

Resumen

Es claro que nuestras percepciones y uso del espacio contribuyen ampliamente a determinar los diferentes resultados de la comunicación que estamos buscando. Sabemos que algunos de nuestros comportamientos espaciales se relacionan con una necesidad de marcar y mantener el territorio. Nuestro comportamiento territorial puede ser útil en la regulación de la interacción social y el control de la intensidad; también puede ser fuente de conflicto humano cuando el territorio se ve invadido o es disputado. Aunque a menudo pensamos que la gente defiende vigorosamente su territorio, el tipo de defensa depende en gran medida de quién sea el intruso, y por qué tuvo lugar la intrusión, qué parte del territorio ha sido invadida, qué tipo de usurpación se ha utilizado (violación, invasión o contaminación), la duración de la usurpación y dónde tuvo lugar. A menudo tratamos de impedir que la gente entre en nuestro territorio marcándolo como «nuestro». Esto puede hacerse a través de nuestra propia presencia física o la presencia de un amigo que accede a vigilar nuestro territorio. La invasión territorial también puede ser impedida a través del lenguaje. A veces, cuando alguien invade un territorio ajeno, se comprueba un aumento de excitación fisiológica del «propietario». Además, se pueden observar diferentes maniobras de defensa, como, por ejemplo, fuga, miradas hostiles, volverse o apartarse inclinándose, bloquear los avances del interlocutor con objetos o con las manos y los brazos, y hasta defensas verbales. A nadie le gusta que los demás invadan su territorio, pero todo el mundo se muestra reacio también a invadir el territorio ajeno, como se comprueba en los frecuentes ofrecimientos de disculpa de quien no ha podido evitar tal invasión.

Hemos analizado la densidad y el hacinamiento tanto en la perspectiva animal como en la humana. Los estudios de animales demostraron muchos efectos indeseables de la superpoblación. Sin embargo, no siempre las situaciones humanas de gran densidad tienen efectos perturbadores. A veces deseamos la compañía de mucha gente. Parece que el mejor indice de efectos de tensión individual y social indeseables es la cantidad de personas por habitación y no otras medidas de densidad. Cuando sentimos la tensión de una situación de hacinamiento, buscamos medios de manejarla. También distinguimos entre densidad (cantidad de gente por unidad de espacio) y hacinamiento (una sensación de la que son causa factores ambientales, personales o sociales).

Nuestro análisis de la conducta espacial en las conversaciones reveló muchos modos de conceptualizar y de medir esta conducta. Como resultado de ello, es difícil extraer consecuencias seguras. Sabemos que cada uno de nosotros busca una distancia conversacional cómoda, y que esta distancia variará en función de la edad, el sexo, el marco de referencia cultural y étnico, el ambiente, las actitudes, las emociones, los temas, las características físicas, la personalidad y nuestra relación con la otra persona.

Por último, hemos analizado las disposiciones de asientos en grupos pequeños. Las distancias y los asientos escogidos no parecen ser accidentales. Los líderes y las personalidades dominantes tienden a elegir asientos específicos, y la distribución de asientos variará con el tema que se trate, la naturaleza de la relación entre las partes y ciertas variables de personalidad.

Notas

1. Lyman, S. M. y Scott, M. B.: «Territoriality: A Neglected Sociological Dimension», *Social Problems*, 1967, 15, págs. 235-249.

2. Becker, F. D.: «Study of Spatial Markers», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1973, 26, págs. 439-445.

3. McBride, G., King, M. G. y James, J. W.: «Social Proximity Effects of Galvanic Skin Responses in Adult Humans», *Journal of Psychology*, 1965, 61, págs. 153-157; véase también Finando, S. J., «The Effects of Distance Norm Violation on Heart Rate and Lenght of Verbal Response», tesis doctoral, Florida State University, 1973.

4. Patterson, M. L.: «An Arousal Model of Interpersonal Intimacy», *Psychological Review*, 1976, 83; págs. 235-245.

5. Sommer, R.: *Personal Space*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1969, págs. 35, 46-48, 64.
6. *Ibid.*, págs. 35-36.
7. Barach, D. P.: «Human Ethology: Personal Space Reiterated», *Environment and Behavior*, 1973, 5, págs. 67-73.
8. Knowles, E. S.: «Boundaries Around Group Interaction: The Effect of Group Size and Member Status on Boundary Permeability», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1973, 26, págs. 327-332.
9. Christian, J. J. y Davis, D. E.: «Social and Endocrine Factors are Integrated in the Regulation of Mammalian Populations», *Science*, 1964, 146, págs. 1550-1560.
10. Calhoun, J. B.: «Population Density and Social Pathology», *Scientific American*, 1962, 206, págs. 139-148.
11. Rohe, W. y Patterson, A. H.: «The Effects of Varied Levels of Resources and Density on Behavior in a Day Care Center», trabajo presentado a la Environmental Design and Research Association, Milwaukee, Wisconsin, 1974. Citado por Altman, I., *The Environment and Social Behavior*, Belmont, California, Wadsworth, 1975, págs. 157, 165 y 182.
12. Galle, O. R., Gove, W. R. y McPherson, J. M.: «Population Density and Pathology: What Are the Relationships for Man?», *Science*, 1972, 176, págs. 23-30.
13. Milgram, S.: «The Experience of Living in Cities», *Science*, 1970, 167, págs. 1461-1468.
14. Hall, Edward T.: *The Silent Language*, Nueva York, Doubleday & Co., 1959.
15. Argyle, M. y Dean, J.: «Eye Contact, Distance and Affiliation», *Sociometry*, 1965, 28, págs. 289-304.
16. Burgoon, J. K. y Jones, S. B.: «Toward a Theory of Personal Space Expectations and Their Violations», *Human Communication Research*, 1976, 2, págs. 131-146.
17. Willis, F. N.: «Initial Speaking Distance as a Function of the Speaker's Relationship», *Psychonomic Science*, 1966, 5, págs. 221-222.
18. Watson, O. M. y Graves, T. D.: «Quantitative Research in Proxemic Behavior», *American Anthropologist*, 1966, 68, págs. 971-985.
19. Watson, O. M.: *Proxemic Behavior: A Cross-Cultural Study*, La Haya, Mouton, 1970.
20. Forston, R. F. y Larson, C. U.: «The Dynamics of Space: An Experimental Study in Proxemic Behavior Among Latin Americans and North Americans», *Journal of Communication*, 1968, 18, págs. 109-116.
21. Shuter, R.: «Proxemics and Tactility in Latin America», *Journal of Communication*, 1976, 26, págs. 46-52.
22. Jones, S. E. y Aiello, J. R.: «Proxemic Behavior of Black and White First, Third and Fifth Grade Children», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1973, 25, págs. 21-27.
23. Scherer, S. E.: «Proxemic Behavior of Primary School Children as a Function of Their Socioeconomic Class and Subculture», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1974, 29, págs. 800-805.
24. Erickson, F.: «One Function of Proxemic Shifts in Face-to-Face Interaction», en Kendon, A., Harris, R. M. y Key, M. R. (comps.), *Organization of Behavior in Face-to-Face Interactions*, Chicago, Aldine, 1975, págs. 175-187.

25. Leipold, W. E.: «Psychological Distance in a Dydadic Interview», tesis doctoral, University of North Dakota, 1963.
26. Little, K. B.: «Cultural Variations in Social Schemata», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1968, 10, págs. 1-7.
27. Schulz, R. y Barefoot, J.: «Non-verbal Responses and Affiliative Conflict Theory», *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 1974, 13, págs. 237-243.
28. Little, K. B.: «Personal Space», *Journal of Experimental Social Psychology*, 1965, 1, págs. 237-247.
29. Kleck, R.: «Physical Stigma and Task Oriented Interaction», *Human Relations*, 1969, 22, págs. 51-60.
30. King, M. G.: «Interpersonal Relations in Preschool Children and Average Approach Distance», *Journal of Genetic Psychology*, 1966, págs. 108, 109-116.
31. Meisels, M. y Dosey, M.: «Personal Space, Anger Arousal and Psychological Defense», *Journal of Personality*, 1971, 39, págs. 333-334.
32. Patterson, M.: «Spatial Factors in Social Interaction», *Human Relations*, 1968, 21, págs. 351-361.
33. Rosenfeld, H.: «Effect of Approval-Seeking Induction on Interpersonal Proximity», *Psychological Reports*, 1965, 17, págs. 120-122. También Rosenfeld, H., «Instrumental and Affiliative Functions of Facial and Gestural Expressions», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1966, 4, págs. 65-72.
34. Mehrabian, A.: «Significance of Posture and Position in the Communication of Attitude and Status Relationships», *Psychological Bulletin*, 1969, 71, pág. 363.
35. Willis: «Initial Speaking Distance as a Function of the Speaker's Relationship».
36. Little, K. B.: «Cultural Variations in Social Schemata», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1968, 10, pág. 5.
37. Hall, *The Silent Language*, pág. 163.
38. Burns, T.: «Nonverbal Communication», *Discovery*, octubre de 1964, págs. 31-35.
39. Mehrabian, A.: «Significance of Posture and Position», pág. 363.
40. Strodtbeck, F. y Hook, L.: «The Social Dimensions of a Twelve Man Jury Table», *Sociometry*, 1961, 24, págs. 297-415. Véase también Bass, B. M. y Klubeck, S., «Effects of Seating Arrangement on Leaderless Group Discussions», *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1952, 47, págs. 724-726.
41. Howells, L. T. y Becker, S. W.: «Seating Arrangement and Leadership Emergence», *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1962, 64, págs. 148-150.
42. Russo, N.: «Connotation of Seating Arrangement», *Cornell Journal of Social Relations*, 1967, 2, págs. 37-44.

43. Hare, A. y Bales, R.: «Seating Position and Small Group Interaction», *Sociometry*, 1963, 26, págs. 480-486.
44. Lott, B. S. y Sommer, R.: «Seating Arrangement and Status», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1967, 7, págs. 90-95.
45. Sommer, R.: «Further Studies of Small Group Ecology», *Sociometry*, 1965, 28, págs. 337-348.
46. Sommer, *Personal Space*, pág. 65.
47. Cook, M.: «Experiments on Orientation and Proxemics», *Human Relations*, 1970, 23, págs. 61-76.
48. *Ibíd.*
49. *Ibíd.*
50. McCroskey, J. C.; Larson, C. E. y Knapp, M. L.: *An Introduction to Interpersonal Communication*, Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 1971, pág. 98.

Referencias Bibliográficas

Altman, I.: *The Environment and Social Behavior*, Belmont, Calif. Wadsworth, 1975.
Ardrey, R.: *The Territorial Imperative*, Nueva York, Atheneum Press, 1966.
Calhoun, J. B.: «Population Density and Social Pathology», *Scientific American*, 1962, 206, págs. 139-148.
Esser, A. H. (Ed.): *Environment and Behavior: The Use of Space by Animals and Men*, Nueva York, Plenum, 1971.
Evans, G. W. y Howard, R. B.: «Personal Space», *Psychological Bulletin*, 1973, 80, págs. 334-344.
Freedman, J. L.: *Crowding and Behavior*, Nueva York, Viking Press, 1975.
Hall, E. T.: *The Silent Language*, Garden City, N. Y., Doubleday & Co, 1959.
Scheflen, A. E. y Ashcraft, N.: *Human Territories: How We Behave in Space-Time*. Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1976.
Sommer, R.: *Personal Space*, Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 1969.
—: «Small Group Ecology», *Psychological Bulletin*, 1967, 67, págs. 145-152.
Watson, M.: «Symbolic and Expressive Uses of Space: An Introduction to Proxemic Behavior», Module N.º 20, Reading, Mass., Addison-Wesley, 1972.

5. Los efectos de la apariencia física y la ropa

En las uñas de las manos, en las mangas de la chaqueta, en las botas, en las rodilleras de los pantalones, en la callosidad del índice y del pulgar, en la expresión, en los puños de la camisa, en todo ello se delata sin ambages la profesión de un hombre. Es casi inconcebible que todo eso junto deje de brindar pistas al inquisidor competente.

SHERLOCK HOLMES

Imagine el lector la siguiente escena: El Sr. y la Sra. Bono se despiertan y se preparan para comenzar el día. La Sra. Bono se quita su sostén de noche y se pone otro «ligeramente acolchado». Después de quitarse el barboquejo, se levanta las carnes con el corsé. Luego comienza a «hacerse la cara», lo que implica el uso de un lápiz de cejas amarillo, máscara, lápiz labial, rimel y pestañas postizas. A continuación se afeita el vello de las axilas y las piernas y se coloca una peluca. Posteriormente se aplica las uñas postizas, el esmalte de uñas y unas lentillas coloreadas, a lo que sigue el desodorante, el perfume y una inacabable serie de decisiones acerca de la ropa. El Sr. Bono se afeita, se pone un peluquín y se fija cuidadosamente las patillas recientemente adquiridas. Extrae la dentadura postiza de una solución que utiliza para blanquearla, se hace gárgaras con un suavizador de aliento, escoge la loción para después de

afeitarse, se coloca unos zapatos con tacón alto y comienza a decidir sobre la vestimenta que va a ponerse. Si bien este ejemplo hipotético es exagerado, todo el mundo invierte un largo tiempo en ponerse atractivo. ¿Por qué? ¿Cambia ello en algo nuestros contactos interpersonales?

El cuerpo: su atractivo general

A pesar de que no es raro encontrarse con máximas acerca de que lo único que cuenta es la belleza interior, la investigación sugiere que la belleza exterior, o atractivo físico, desempeña un papel muy influyente en la determinación de las respuestas en una amplia gama de encuentros personales.

Los estudios sobre el proceso de persuasión muestran también que el atractivo es importante. Mills y Aronson hallaron que una mujer atractiva puede modificar las actitudes de los estudiantes varones en mayor medida que una no atractiva.[1] Se hizo que una mujer se presentara con dos aspectos diferentes. En la presentación como no atractiva, los observadores independientes la consideraron repulsiva; llevaba ropas sueltas y el cabello desaliñado; iba completamente desprovista de maquillaje, una sombra de bigote le asomaba sobre el labio superior, el cutis era grasoso y tenía un aspecto enfermizo. El experimentador sugirió a un grupo de estudiantes que terminarían antes ciertos trabajos de medición si un voluntario leyera en voz alta las preguntas y les indicara qué significaban. El «voluntario» era ya la mujer atractiva, ya la no atractiva. Si bien este estudio utilizó un auditorio masculino, tampoco las mujeres dejan de responder favorablemente al atractivo del hablante.[2] En un estudio llevado a cabo por Widgery, las mujeres otorgaron mayores índices de credibilidad que los varones a fuentes atractivas. Y Widgery y Webster ofrecen datos que prueban que una persona atractiva, independientemente del sexo, será objeto de una elevada evaluación en lo tocante a la dimensión del carácter en las escalas de credibilidad.[3] Aunque hay que trabajar aún en ello, parece que el atractivo constituye un factor de influencia en la percepción de la credibilidad inicial y, por tanto, un factor de influencia en la persuasividad última de una persona.

Numerosos estudios realizados en los que se pedía a los sujetos que actuaran como jueces en casos que implicaban acusados atractivos o no atractivos, mostraron, como era de esperar, que los acusados no atractivos tienen más probabilidades de ser declarados culpables y de recibir condenas más largas.[4] Como es obvio, en la sala del tribunal raramente se mide el atractivo de un acusado por sí mismo, de modo que habrá otros factores que se entremezclen con el atractivo, como, por ejemplo, la medida en que el acusado exprese arrepentimiento, el grado de imparcialidad de los jurados, la medida en que éstos «discuten» el caso, las similitudes entre los jurados y el acusado, las verbalizaciones del acusado y la naturaleza del delito que se examina, es decir, la medida en que el atractivo forma parte del delito, como en una estafa, por ejemplo.

Los datos de nuestra cultura apoyan abrumadoramente la idea de que inicialmente respondemos mucho más favorablemente a aquellos que percibimos como físicamente atractivos que a quienes vemos como menos atractivos o feos. Resumiendo muchos estudios realizados sobre este tema, no es del todo raro encontrar que las personas físicamente atractivas aventajan a las no atractivas en una amplia gama de evaluaciones socialmente deseables, como éxito, personalidad, popularidad, sociabilidad, sexualidad, persuasividad y a menudo felicidad. Las mujeres atractivas es más probable que encuentren ayuda y es menos probable que sean objeto de actos agresivos.[5] Estos juicios ligados al atractivo de una persona comienzan muy pronto en la vida (preescolar, parvulario) y reflejan evidentemente actitudes similares y evaluaciones hechas por los maestros y los padres. No sólo los maestros parecen interactuar menos —y menos positivamente— con el llamado niño no atractivo de escuela primaria, sino que los propios compañeros del niño reaccionan también de modo desfavorable. Muchas veces en la vida de un niño los adultos preguntan: «¿Quién lo ha hecho?» Si está a mano un niño no atractivo, las mayores probabilidades son de que se lo señale a él como culpable.[6] A medida que el niño no atractivo crece, probablemente no sea discriminado en tanto su tarea impresione por su eficacia, pero apenas decaiga en su rendimiento, la persona menos atractiva recibirá más sanciones que la atractiva.

El atractivo físico parece ser también un factor importante en las decisiones judiciales y matrimoniales. Muchos estudios

CUADRO 5.1 *El atractivo en relación con el hombre y la mujer ideales*

	RESPUESTAS MASCULINAS	RESPUESTAS FEMENINAS
Hombre ideal	26 %	29 %
Mujer ideal	47 %	32 %

proporcionan el testimonio de hombres y mujeres solteros en los que se asegura que el atractivo físico es un factor decisivo en la selección de pareja. En una investigación se preguntó a los estudiantes si se casarían con una persona que estuviera mal conceptuada en lo relativo a cualidades tales como estatus económico, buena apariencia, disposición, religión de la familia, salud, educación, inteligencia o edad.[7] Los varones rechazaron más a menudo a las mujeres con deficiencias en la buena apariencia, la disposición, la moral y la salud, mientras que las mujeres no parecieron tan reacias a casarse con un hombre que careciera de buena apariencia. El Cuadro 5.1, basado en las respuestas de 28.000 lectores de *Psychology Today*, muestra un énfasis continuo en el atractivo femenino, tanto por los hombres como por las mujeres. Los porcentajes indican la cantidad de sujetos que dijeron que el atractivo era «esencial» o «muy importante» para el ideal.[8]

Fue precisamente este desproporcionado interés por el atractivo físico lo que llevó a Susan Sontag a sostener contra la convención social que la edad realza a un hombre, pero destruye progresivamente a una mujer.[9] Esta autora señala que a las mujeres se les enseña desde pequeñas a cuidarse «de un modo patológicamente exagerado» en lo relativo a la apariencia. Los hombres, dice, sólo necesitan tener la cara limpia, pero la cara de una mujer es una «tela en la que ella pinta un retrato revisado y corregido de sí misma». «El feo atractivo» es un concepto familiar referido a varones, pero, ¿hay acaso una forma de atractivo similar para las mujeres que no se adaptan al ideal? En muchas situaciones, masculinidad es sinónimo, entre otras cosas, de despreocupación por el aspecto propio, mientras que feminidad, por otro lado, significa una gran preocupación en tal sentido. Mucho hemos oído hablar acerca de la discriminación de la mujer, pero cuando los hombres se aplican a empleos que tradicionalmente estuvieron a cargo de mujeres, también se sienten discriminados. ¿Acaso los patrones varones percibirán un secretario, por ejemplo, al mismo tiempo como «decoración» y como trabajador? Un hombre puede ser capaz de escribir a máquina con toda competencia, pero ¿qué placer tendrán sus supervisores varones de mirarlo en todo momento?

Por otra parte, poca parece haber sido la influencia del sexo en un estudio en el que se pidió a un grupo de personas que evaluaran a extraños del mismo sexo o no, extraños que previamente habían sido evaluados como físicamente atractivos o no atractivos.[10] Se halló que la atracción interpersonal era mayor en el caso de extraños físicamente atractivos, con independencia del sexo. En esta fase del estudio, los sujetos carecían de toda otra información acerca del extraño; en estudios posteriores, los mismos investigadores encontraron que el atractivo físico seguía siendo un determinante importante de la atracción aun cuando los sujetos disponían de información adicional acerca de los extraños, como, por ejemplo, información acerca de algunas de sus actitudes. Estas características no parecían limitarse a Estados Unidos. Un estudio realizado en la India descubrió que los hombres deseaban esposas físicamente más hermosas que ellos, y que las mujeres deseaban maridos iguales a ellas en belleza física.[11]

A la luz de esta preferencia general por un compañero físicamente atractivo, podemos sospechar que las pautas reales de elección de pareja reflejarían estas preferencias. Esta hipótesis se vio confirmada, ciertamente, por una serie de estudios sobre bailes realizados con computadoras en las universidades de Texas, Illinois y Minnesota, donde el atractivo físico sobrepasó a una gran cantidad de otras variables en la determinación de la preferencia por un compañero de baile y en el deseo de seguir saliendo con él en el futuro. Por ejemplo, Walster y sus colegas aparearon al azar 752 estudiantes universitarios para un baile de novatos.[12] Se reunió una enorme información acerca de cada estudiante, incluso sus propios informes acerca de popularidad, preferencia religiosa, altura, raza, expectativas del encuentro, autoestima, nivel de calificaciones de la escuela secundaria, calificaciones de aptitud para el estudio y puntajes de tests de personalidad. Además, varios jueces evaluaron el atractivo de cada estudiante. Se halló que el atractivo físico fue, con mucho, el determinante más importante del placer que causaría en su

compañero o compañera. Quedó claro que el atractivo físico era un capital tan importante para un hombre como para una mujer, puesto que era un índice fiable de predicción para ambos grupos. Brislin y Lewis repitieron este estudio con cuarenta y ocho hombres y mujeres desconocidos y se volvió a encontrar una fuerta correlación (89 por ciento) entre «deseo de volver a encontrarse» y «atractivo físico».[13] Además, este estudio preguntó a todas las personas (hombres y mujeres) si les gustaría encontrarse con alguna otra persona en el baile. De las trece personas nombradas, todas, y de modo independiente, habían sido evaluadas como muy atractivas.

Parece que en muchas situaciones, todo el mundo prefiere el compañero más atractivo posible con independencia del atractivo propio y de las posibilidades de ser rechazado por ese compañero más atractivo. Hay excepciones obvias. Ciertos gigolos dijeron que si se aproximan a una mujer relativamente poco atractiva —en particular en compañía de una que sea muy atractiva— sus posibilidades de éxito se ven muy incrementadas. Algunas personas atractivas tienen más oportunidades de tener compañía que las que ellas mismas desean; otras, sin embargo, quedan al margen de la corriente principal de citas con personas del otro sexo. ¿Por qué? Walster y sus colegas propusieron lo que llamaron la «hipótesis del emparejamiento». A partir del momento en que la hipótesis fue presentada, otros estudios, incluso uno de parejas casadas de edad intermedia, confirmaron su validez. En lo esencial, la hipótesis del emparejamiento sostiene que en teoría toda persona sólo puede ser atraída por los compañeros de mejor apariencia, pero la realidad se nos viene encima cuando las citas se hacen realmente. Se puede uno encontrar con un rechazo indeseado si sólo se escoge a la persona disponible de mejor apariencia, de modo que existe una tendencia a escoger una persona que sea similar a uno mismo en relación con el atractivo físico. A partir de aquí, el procedimiento parece consistir en tratar de llevar al máximo el atractivo de la persona elegida al mismo tiempo que se hace mínima la posibilidad de rechazo. Si se tiene gran autoestima, es posible buscar compañeros de gran atractivo a pesar de que entre la propia apariencia y la de éstos haya un abismo.[14] En este caso, la autoestima afectará la percepción de una posible reacción de rechazo.

A veces observamos parejas que parecen ser «disparejas» en relación con su atractivo físico. Un estudio sugiere que las evaluaciones de los varones pueden cambiar dramáticamente si se los ve como «casados» con alguien muy diferente en cuanto al atractivo físico general.[15] Si se ve a hombres no atractivos con mujeres atractivas se considera, entre otras cosas, que tienen mucho dinero, que tienen mucho éxito en su profesión y que son más inteligentes que los hombres atractivos con compañeras atractivas. Los jueces del estudio han de haber pensado que para que un hombre no atractivo se case con una mujer atractiva, tiene que haber compensado este desequilibrio en la apariencia física con eficacia en otros campos, como el del dinero. Sin embargo, el hombre guapo no parece capaz de incrementar significativamente las evaluaciones de mujeres no atractivas.

Aunque haya personas que quisieran creer que «todas las cosas son hermosas a su manera» —como decía una canción—, hay que reconocer que para grandes sectores de la población algunas personas son hermosas de la misma manera. Los estereotipos de belleza norteamericanos promocionados por *Playboy* y la elección de Miss América, entre otras cosas, parecen tener una gran influencia en el establecimiento de normas culturales de belleza. El reconocimiento de esta influencia es lo que motivó a muchas mujeres a condenar el retrato de *Playboy* de la feminidad ideal y llevó a algunos líderes negros a organizar la Celebración de Miss América Negra. No es sorprendente hallar que, en un caso, más de cuatro mil jueces de estudio de diferente edad, sexo, ocupación y situación geográfica, dieron muestras de notable concordancia en relación con la hermosura de un rostro de mujer joven.[16] El atractivo físico parece desempeñar un papel importante en la persuasión y/o manipulación de los demás, sea en el tribunal, en el salón de clase o en una situación de oratoria pública. Ciertamente el atractivo ejerce una gran influencia en las primeras impresiones y expectativas de un encuentro.

No sería correcto terminar esta sección sobre el atractivo sin observar al menos las limitaciones inherentes al dicho «todo lo que es bello es bueno». Por ejemplo, no siempre las personas atractivas son juzgadas más inteligentes o más íntegras, y se ha considerado que las parejas no atractivas han formado matri-

monios más felices que las parejas atractivas. Los hombres guapos no parecen obtener mejores puntajes en los tests que miden la felicidad, la autoestima y el bienestar psicológico. Si bien las mujeres atractivas parecen obtener mejores calificaciones que las no atractivas en estos aspectos, no parece ello constituir un resultado duradero. Por ejemplo, las mujeres de edad media a las que en su época de estudiantes universitarias se había considerado atractivas, parecían menos felices, menos satisfechas de su vida y menos adaptadas que sus contrapartidas «feas».[17]

Hay problemas metodológicos que pueden aportar tranquilidad a quienes se perciben como carentes de atractivo. En la mayoría de los casos, aunque no siempre, los estudios de atractivo físico usan fotografías, que, antes del estudio, son sometidas al juicio de «expertos» para calificarlas como «bellas» o «feas». De aquí que, casi nunca los resultados a los que hacemos referencia dan cuenta de seres humanos concretos que viven, se mueven y hablan en un ambiente particular, y en general ignoramos las diferencias sutiles de atractivo físico entre los extremos de belleza y fealdad. Además, hemos de recordar que la experiencia propia es relativa al medio en que se la juzga —por ejemplo, se puede percibir como «sexy» a un cantante popular en el escenario o en la televisión, pero esa misma persona puede resultar mucho menos encantadora en el salón de nuestra casa. Hay quienes sostienen que ni las mujeres muy atractivas ni las muy poco atractivas cuentan con las mayores probabilidades de éxito en los negocios de la sociedad de hoy día, lo que quiere decir que el atractivo extremo puede constituir un obstáculo para el éxito rápido y para el alto rendimiento de una mujer en este medio. Y, por último, en la mayoría de las situaciones de comunicación, un cierto grado de atractivo habrá de interactuar con otros factores que pueden compensar o alterar las percepciones de la apariencia, por ejemplo, el contenido de los mensajes verbales que se emiten.

Ahora que hemos analizado el concepto global de atractivo, podemos preguntar: ¿A qué aspectos específicos de la apariencia de otra persona responderemos? ¿Tiene alguna importancia la manera en que percibimos nuestro propio cuerpo y nuestra apariencia? Las respuestas a estas preguntas constituyen el nudo del resto del capítulo.

El cuerpo: su configuración, color, olor y pilosidad

Configuración del cuerpo. A fin de agregar una dimensión personal a algunas de las teorías e investigaciones de esta sección, proporcionamos a continuación un breve TEST DE AUTODESCRIPCION. Mediante este test se puede reunir una cierta información acerca de uno mismo que se puede comparar con la información de otros que han respondido al mismo test.[18]

Instrucciones: Rellene cada espacio en blanco con una palabra de la lista que se sugiere a continuación de cada juicio. Para cada blanco, de los que aparecen tres en cada juicio, escoja una cualquiera de las doce palabras que se pone inmediatamente debajo del juicio. Puede ser que en la lista no encuentre la palabra que se adapta a usted exactamente, pero tiene que escoger las palabras que mejor parezcan adecuarse a su modo de ser.

1. La mayor parte del tiempo me siento ....., ... y .....

calmo	relajado	complaciente
ansioso	confiado	reticente
animado	tenso	enérgico
competidor	impetuoso	autoconsciente

2. Cuando estudio o trabajo, me parece que soy ....., ... y .....

eficiente	perezoso	preciso
entusiasta	competitivo	decidido
reflexivo	cómodo	concienzudo
plácido	meticuloso	cooperativo

3. Socialmente, soy ....., ... y .....

comunicativo	considerado	discutidor
afable	torpe	tímido
tolerante	amanerado	conversador
apacible	suave	arrebatado

4. Soy más bien ....., ... y .....

activo	indulgente	simpático
cálido	valiente	serio
mandón	suspicaz	compasivo
introspectivo	frío	emprendedor

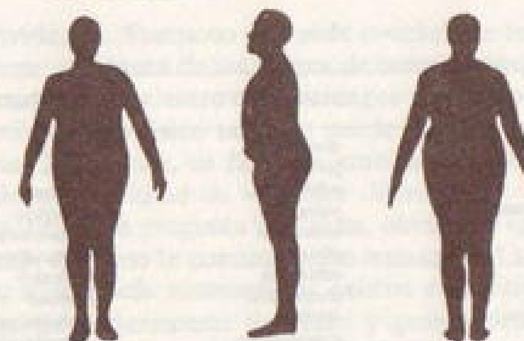
5. Los demás me consideran más bien ....., ... y ....

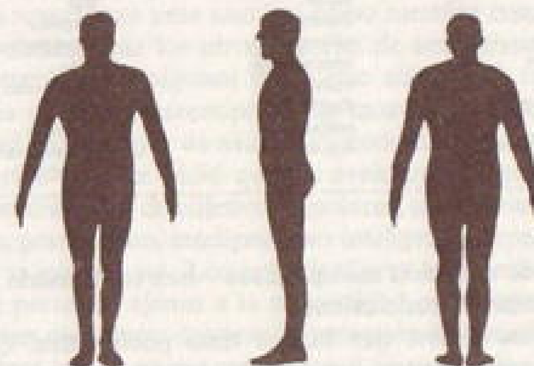
generoso	optimista	sensible
audaz	afectuoso	bueno
reservado	imprudente	cauto
dominante	indiferente	dependiente

6. De las tres palabras de cada una de las líneas siguientes, subraye la que más exactamente describa cómo es usted:
   a) intolerante, relajado, tenso
   b) arrebatado, frío, cálido
   c) reservado, sociable, activo
   d) confiado, diplomático, bueno
   e) dependiente, dominante, indiferente
   f) emprendedor, afable, ansioso

Se administró este test a numerosos individuos que participaban en estudios relativos a la relación entre cierta personalidad y características temperamentales y ciertos tipos o configuraciones corporales. Estos estudios se refieren generalmente a la semejanza física de una persona con tres variedades extremas del físico humano, que se muestran en la Figura 5.1.

Como casi nadie se adecua exactamente a estos extremos, se ha desarrollado un sistema para clasificar el tipo corporal sobre el supuesto de que todos tenemos alguna característica de cada uno de los tres tipos. El trabajo de Sheldon ayuda a explicar este sistema.[19] Las características físicas de una persona se evalúan en una escala de 1 a 7, en la que el 7 representa la mayor correspondencia con uno de los tres tipos corporales extremos. El «somatipo» de un individuo se representa con tres números: el primero se refiere al grado de endomorfia, el segundo al grado de mesomorfia y el tercero al de ectomorfia. Una persona muy gorda podría ser 7/1/1; una persona de hombros anchos, atlética, sería 1/7/1; y una persona muy flaca podría ser 1/1/7. Se dice que Jackie Gleason era exactamente 6/4/1, Muhammad Ali, 2/7/1 y Abraham Lincoln 1/5/6. El trabajo de Sheldon ha sido objeto de una gran cantidad de críticas científicas. Sin embargo, ha sido la base de muchos estudios que investigaban la misma cuestión general, y a pesar de los graves errores de la metodología de Sheldon, muchos de los estudios posteriores —que utilizaron planes de investigación e ins-


a) Los endomorfos: blandos, redondos, gordos


b) Los mesomorfos: robustos, musculosos, atléticos

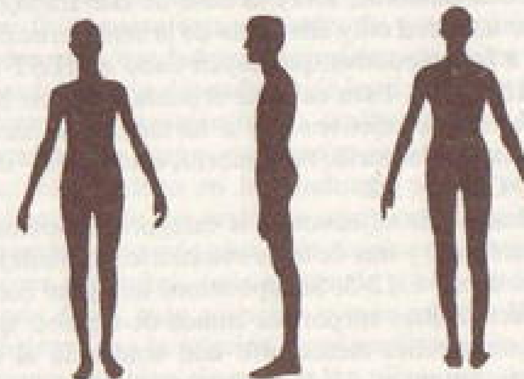

c) Los ectomorfos: altos, delgados, frágiles

FIGURA 5.1

CUADRO 5.2

ENDOMORFO	MESOMORFO	ECTOMORFO
dependiente	dominante	aislado
sosegado	jovial	tenso
relajado	confiado	ansioso
complaciente	enérgico	reticente
contento	impetuoso	autoconsciente
perezoso	eficiente	meticuloso
plácido	entusiasta	reflexivo
pausado	competitivo	preciso
cooperativo	decidido	concienzudo
afable	comunicativo	considerado
tolerante	discutidor	tímido
afectuoso	conversador	torpe
cálido	activo	frío
comprensivo	dominante	suspicaz
simpático	valiente	introspectivo
compasivo	emprendedor	serio
generoso	audaz	diplomático
bondadoso	dogmático	sensible
sociable	optimista	apartado
de temperamento blando	fogoso	de temperamento apacible

trumentos de medición más precisos— han confirmado muchas de sus primitivas conclusiones.

Volvamos al test que hemos visto poco antes. Cortes y Gatti utilizaron este test para medir el temperamento y encontraron una correspondencia muy alta entre temperamento y físico. En otras palabras, sobre la base de este trabajo esperaríamos tener una idea muy adecuada de la configuración corporal gracias a las respuestas que hayan dado al TEST DE AUTODESCRIPCION. Para calcular el puntaje del test basta con sumar el número de adjetivos que se ha elegido de cada una de las categorías —endomorfo, mesomorfo, ectomorfo— cuya lista se da en el Cuadro 5.2.

Si usted elige seis adjetivos de la categoría endomorfo, doce de la de mesoformo y tres de la de ectomorfo, su puntaje temperamental ha de ser 6/12/3. Si suponemos una gran correlación con las características corporales hemos de suponer que usted es predominantemente mesomorfo con tendencia al endoformismo. (Este autor es 5/11/5.) Este test y la investigación cuerpo-personalidad permite realizar ciertas predicciones sobre la base de probabilidades, pero puede haber excepciones en los

casos individuales. Tampoco se puede concluir de este trabajo que el cuerpo sea causa de los rasgos de temperamento. La elevada correspondencia entre ciertos rasgos de temperamento y cierta configuración física también puede ser resultado de las experiencias de la vida, de factores ambientales, del autoconcepto y de una multitud de variables diferentes.

A esta altura, la pregunta que salta, obvia, es: «¿Qué tiene que ver todo esto con la comunicación humana?» La respuesta es simple: si se puede sostener que existen estereotipos físico-temperamentales claramente definidos y generalmente aceptados, podemos argumentar que tendrán mucho que ver con el modo en que uno es percibido por los demás y por la forma en que ellos reaccionan ante uno, así como también con los rasgos de personalidad que los otros esperan de uno mismo. Wells y Siegel descubrieron algunos datos que abonan en favor de la existencia de tales estereotipos.[20] Se mostraron a ciento veinte sujetos adultos dibujos de siluetas de endomorfos, ectomorfos y mesomorfos y se les pidió que los evaluaran sobre la base de veinticuatro escalas de adjetivos bipolares, tales como indolente-enérgico, gordo-flaco, inteligente-no inteligente, dependiente-seguro de sí mismo, etc. Los investigadores escogieron deliberadamente personas ajenas a la universidad pues supusieron que no estarían contaminadas con información de estudios previos que pudiera influir en sus respuestas. Los resultados mostraron que: 1) el endomorfo fue evaluado como más gordo, más viejo, más bajo (pese a que las siluetas eran de la misma altura), más anticuado, físicamente menos fuerte, de peor apariencia, más conversador, más bondadoso y simpático, de mejor naturaleza y más agradable, más dependiente de los demás y más confiado en los otros; 2) el mesamorfo fue evaluado como más fuerte, más masculino, de mejor apariencia, más audaz, más joven, más alto, más maduro en la conducta, y más seguro de sí mismo; el ectomorfo fue evaluado como más delgado, más joven, más ambicioso, más alto, más suspicaz, más tenso y nervioso, menos masculino, más obstinado y con tendencia a ser una persona difícil, más pesimista y más callada. Diversos informes sugieren que la relación entre configuración corporal y temperamento también sirve para los niños más jovencitos.[21] Por ejemplo, a los muchachos y las chicas ectomorfas se los juzgó ansiosos, más conscientes y más meticulosos que los chi-

cos con otras configuraciones corporales. A menudo las reacciones ante los endomorfos u obesos son hostiles. En efecto, se los suele discriminar cuando se trata de seguros de vida, de adopción de niños, de obtener un empleo y aun de entrar en la universidad.[22] Un autor sugiere que la obesidad se ve como un estigma de torpeza moral.[23]

Durante tanto tiempo se nos ha enseñado a creer que los estereotipos son distorsiones perjudiciales de la verdad que, con frecuencia, dejamos de considerar otra explicación igualmente plausible, esto es, la de que un estereotipo particular puede ser el resultado de un decantamiento producido tras largos siglos de experiencia social. En otras palabras, un estereotipo puede ser más exacto de lo que nos gustaria admitir, lo que quiere decir que puede haber alguna razón, aparte del prejuicio caprichoso que explique el estereotipo. Es evidente que la experiencia enseña que asociamos ciertos rasgos de personalidad y de temperamento con determinadas configuraciones corporales. Estas expectativas pueden ser correctas o no, pero existen, son una parte de la argamasa de la comunicación interpersonal. Tenemos que reconocer estos estereotipos como estímulos potenciales de respuestas de comunicación, de modo que podamos manejarlas con mayor eficacia.

Otra dimensión de la configuración corporal que puede influir en las reacciones interpersonales es la estatura. En la sociedad norteamericana parece haber una preferencia por los hombres altos. Sin embargo, a las mujeres altas se las suele considerar «desgarbadas». En realidad, las mujeres de empresa de talla baja pueden tener la ventaja de no adquirir esas resonancias «intimidadoras» que pueden acompañar a las de una talla mayor. Sin embargo, este argumento supone una uniformidad de la «intimidación» que se percibe tanto en varones como en mujeres, supuesto que, en el mejor de los casos, es poco consistente. El amante masculino ideal no es bajo, es moreno y bien parecido. Los modelos románticos de hombres son en general altos. En Estados Unidos, desde 1900 parece haber ganado siempre las elecciones el más alto de los dos candidatos presidenciales, con la notable excepción de Jimmy Carter, de 1,75 m de talla. En ciertas áreas, se requiere a policías y bomberos que tengan al menos 1,73 m de talla. Una investigación en la Universidad de Pittsburgh mostró que los hombres más bajos suelen verse postergados en oportunidades de empleo y salarios. Los graduados de Pittsburgh cuya talla era de 1,88 m a 1,93 m cobraron salarios iniciales el 12,4 por ciento más altos que los de aquellos cuya talla era inferior a 1,83 m. La discriminación contra el hombre bajo se ve comprobada también en el estudio de 140 patrones a quienes se pidió que eligieran entre dos hombres mediante la simple lectura de sus solicitudes de empleo. Las solicitudes eran exactamente iguales, salvo que una consignaba una talla de 1,83 m, mientras que la otra consignaba una talla de 1,65 m. Sólo alrededor del 1 por ciento de los patrones favorecieron a los hombres bajos. ¡Y hasta hay casos en que hombres que no llegaron a la talla arbitrariamente requerida para ser policías se golpean hoy la cabeza con la esperanza de que los chichones les ayuden a lograr los centímetros que les faltan! A los niños más bajitos se los estimula así: «bebe tu leche y así crecerás y serás sano y fuerte». La atención se centra en la calidad de bajo o de alto cuando, por diversas razones, se pide a los niños en la escuela que se ordenen por altura. La estatura se asocia a menudo con el poder, pero se advierte una interesante inversión del juicio cuando la misma característica personal que en un hombre alto se considera «competitiva», en uno bajo se juzga como «complejo de Napoleón».

¿Tienen las personas altas alguna ventaja en sus posibilidades de persuasión sobre los demás? Ciertos datos preliminares indican que en el caso del hombre, no.[24] Se tomaron fotografías del mismo hombre pero desde ángulos distintos, una con la finalidad de que pareciera bajo, la otra, de que pareciera alto. Estas imágenes, más una conversación grabada de tono persuasivo, se usaron como estímulo de varios grupos de estudiantes. Las medidas de actitud indicaron que no hubo diferencia estadísticamente significativa entre el hablante «alto» y el «bajo». Es más probable que la altura interactúe con otros factores, tales como el tamaño general del cuerpo, la redondez, los rasgos faciales y muchas otras variables. Todo el mundo puede recordar por experiencia propia individuos altos que parecían casi aterradoramente «abrumadores», mientras que otras personas de la misma estatura no tienen esta cualidad. Otro investigador se dedicó a observar la altura desde el punto de vista del receptor antes que del comunicante o emisor.[25] ¿Percibirán los receptores diferencias de altura en personas que se piensa de diferente

estatus? Una vez más, sólo se pueden extraer conclusiones provisionales de este trabajo. Se presentó un individuo soltero a cinco grupos similares de estudiantes. En cada oportunidad se lo presentó como una persona con diferente estatus, como, por ejemplo, estudiante, lector, doctor, catedrático. Luego se dijo a los estudiantes que necesitaban datos numéricos para su lección de estadística, y se les pidió que calcularan la altura de la persona que se les habia presentado. Los resultados de este estudio parecen sugerir que hay cierta distorsión de la percepción de la altura, pues cuanto más alto es el estatus que se confiere a una persona, tanto mayor es la estatura que se le calcula.

Hasta aquí hemos analizado nuestras percepciones de los demás. Otra dimensión igualmente importante de la comunicación interpersonal es nuestra autoimagen, lo que pensamos de nosotros mismos. La autoimagen es el sistema básico a partir del cual se desarrolla y florece toda nuestra conducta de comunicación manifiesta. Esta no es más que una extensión de las experiencias acumuladas que han acabado por construir nuestra comprensión de nosotros mismos. En resumen, lo que somos, o creemos ser, organiza lo que decimos y hacemos. Parte importante de nuestra autoimagen es nuestra imagen corporal; tal vez la primera que se constituye en nuestra más tierna infancia. Jourard y Secord descubrieron que los varones se sentian más satisfechos de sus cuerpos cuando eran algo más grandes de lo normal, y que las mujeres se sentian más satisfechas cuando tenian el cuerpo más pequeño de lo normal, pero cuando sus pechos eran más grandes que el tamaño medio.[26] Los investigadores sobre sexualidad observaron frecuentemente en varones, problemas emocionales que eran consecuencia del desajuste entre el tamaño del sexo y el supuesto ideal masculino perpetuado por nuestra herencia literaria y oral. A medida que nos desarrollamos aprendemos el ideal cultural de la apariencia que el cuerpo deberia tener, consecuencia de lo cual es la variación en los grados de satisfacción del cuerpo propio, particularmente durante la adolescencia.[27]

Color del cuerpo. En muchos aspectos, el color de la piel ha sido el estímulo corporal más poderoso en la determinación de las respuestas interpersonales en nuestra cultura. No es necesario pasar revista a los abusos cometidos contra los negros en

Estados Unidos con el mero pretexto del color de la piel. Las palabras de un blanco que cambió de pigmentación dérmica, y que experimentó la dramática e incómoda vida de un negro en Estados Unidos, nos servirán como suficiente recordatorio:

> Cuando se ha eliminado todo diálogo y toda idea, el color de la piel se erige como único criterio. Así lo prueba mi experiencia. Fue la única cualidad por la que se me juzgó. Tenía la piel oscura, y esa fue razón suficiente para que se me negaran los derechos y libertades sin los cuales la vida pierde significado y se convierte en apenas algo más que una supervivencia animal.
> Busqué alguna respuesta y no la hallé. Habia pasado un dia entero sin comida ni agua por la única razón de que tenía la piel negra. Era la única razón por la que yo estaba allí, sentado sobre un barril, en un pantano.[28]

A menudo estos abusos producían en los negros una autoimagen deprimente, cuyas consecuencias sólo sirven para confirmar la profecía autocumplimentada de los explotadores. Brody informa acerca de casos trágicos de jóvenes negros con gran ansiedad y complejo de culpa que tenian origen en su deseo de ser blancos.[29] También informa acerca del adoctrinamiento, deliberado aunque inconsciente, que las madres de estos niños hacian acerca del estatus del color. El eslogan «lo negro es hermoso» y la elección de Miss América Negra son dos de los muchos intentos de afrontar este problema de identidad. Todo el tema del color de la piel se ha complicado por el hecho de considerar a todos los individuos de piel oscura como negros. Aquellos que no se ven tan «negros», sino un poco morenos, pueden tener que enfrentarse con problemas suplementarios de crisis de identidad. Si apenas cabe duda de que los negros están en desventaja inmediata en la comunicación con personas con prejuicios raciales, en los últimos años se ha desarrollado otro interesante fenómeno que puede tener efectos inversos. La persona negra sigue siendo juzgada únicamente por el color de la piel, pero ahora el juicio no es negativo sino indiscriminadamente positivo. Algunos explican este fenómeno como una sobrerreacción provocada por sentimientos de culpa muy difundidos entre los blancos. Sin embargo, es posible que la

mayoria de los negros piense que este efecto no está muy difundido ni siquiera hoy.

También se basan en el color del cuerpo una gran cantidad de los juicios que formulamos sobre los demás. Asi, por ejemplo, ocurre con expresiones como «tan rojo como un tomate» o «blanco como la leche»,* que se utilizan para señalar a una persona incontroladamente colérica o a quienes tienen un aspecto insólitamente blanco. La palidez puede indicar que una persona está enferma mientras una persona sana tiene la piel tostada. Ponerse rojo de repente indica vergüenza.

Olor corporal. Aunque la vista y el oido son los órganos de los sentidos más importantes en las situaciones sociales dentro de las sociedades occidentales, el sentido del olfato también puede influir en las respuestas. El estudio cientifico del sistema olfativo humano está en sus inicios, pero sabemos que otros animales obtienen una información enorme a partir del olfato, por ejemplo, la presencia de un enemigo, marcas territoriales, la localización de los miembros de la misma especie o manada, la estimulación sexual y los estados emocionales. Es bien sabido que los perros son capaces de percibir el miedo, el odio o la amistad en los seres humanos y que son capaces de seguirles las huellas a través del mero olor de la ropa. La aparente dificultad de los perros para distinguir entre los olores de gemelos idénticos llevó a que Davis sugiriera que cada uno de nosotros tiene una «marca olfativa distintiva».[30]

En general, los norteamericanos no cuentan con su sentido del olfato para señales interpersonales, a menos que el olor del sudor, el aliento o algún otro olor sea insólitamente fuerte. Hay quien cree que esta represión olfativa refleja una orientación antisensualista de los norteamericanos. Es una ironia que los norteamericanos y las norteamericanas gasten anualmente cientos de miles (si no millones) de dólares en *sprays* y jabones desodorantes, enjuagues de boca, suavizadores de aliento, perfumes, lociones para después de afeitarse y otros olores artificiales. El

* En el original los ejemplos citados son «red-neck» y «lily white», el primero de ellos está referido a los miembros blancos de la clase rural trabajadora de Estados Unidos, al tiempo que designa a una persona con prejuicios racistas y reaccionario. Es dificil encontrar ejemplos en español que posean una connotación similar. [T.]

llamado olor natural parece tener una importancia bajisima a estas alturas de nuestro desarrollo cultural, pero no nos negamos a comprar un producto comercial que nos dé un olor pretendidamente «natural y *sexy*». El comentario de Meerloo parece insistir en una observación semejante:

> Hay una buena explicación de todas mis nostalgias olfativas. Después de todo, el olfato se relaciona con nuestros primeros contactos amorosos del mundo. El recién nacido vive primero en un mundo de puros olores, si bien el mundo le enseña pronto a renunciar a sus placeres nasales. Para él la madre es un amor y «a primer olor». Una vez mayor, ya no puede olfatear y oler finamente porque el oler se ha vuelto tabú. Gracias a los forzados tabúes de higiene, nuestras percepciones olfativas degeneran en la irritación química producida por jabones y antisépticos. Mientras los olores sexuales son tabú, el hombre toma prestados estos olores de las flores y las plantas. Los órganos sexuales de la planta y el animal —almizcle, civeto, rosa— le brindan lo que ha eliminado de su propia vida. Sin embargo, algo de la instintiva pasión por los olores queda en el hombre. Ni los más impolutos hábitos sanitarios ni los comerciantes con mente clorofilizada pueden suprimirla por completo. La cultura moderna ha hecho que la gente se sienta avergonzada del olor del cuerpo. Multitud de industrias florecen a causa de la inducción de esa autoconciencia artificial. Crean enfermedades tales como la halitosis nada más que para que la gente se sienta inferior. Más de una niña se ha vuelto neurótica debido a que habia eliminado por completo la función y el placer del sudor.[31]

Nuestras reacciones a los olores pueden ser conscientes o inconscientemente procesadas, pero el mensaje puede ser muy fuerte. Para mí, hay un olor muy nitido que se asocia a las escuelas secundarias, de modo que cada vez que entro en una de ellas, ese olor arrastra toda una serie de recuerdos de mi propia historia. Los olores ambientales son sólo una fuente de sensaciones olfativas. Los olores humanos emanan primordialmente a través de las glándulas del sudor, pero también los excrementos, la saliva, las lágrimas y la respiración proporcionan

fuentes de olores. Otra fuente de olor es la manipulación de flatos intestinales, que en nuestra cultura añade casi siempre un hálito negativo o insultante a un encuentro interpersonal. La prevención con que suele considerarse al acto de tirarse pedos puede llevar a la rápida finalización de un contacto interpersonal, si bien en determinadas condiciones eso mismo se utilizará como modo de llamar la atención.

No todas las culturas son tan reticentes acerca de los olores en la interacción humana cotidiana, como observa Hall:

> El olfato ocupa un sitio preeminente en la vida árabe. No se trata sólo de uno de los mecanismos de establecimiento de distancia, sino de una parte vital de un complejo sistema de conducta. Los árabes echan su aliento sobre la gente cuando hablan. Sin embargo, este hábito es algo más que una cuestión de diferentes modales. Para los árabes los olores, los buenos olores son placenteros y un modo de compenetrarse mutuamente. Oler a un amigo no sólo es bonito, sino deseable, pues negarle el aliento equivale a avergonzarse. Los norteamericanos, por otro lado, educados como lo están para no echar el aliento a la cara de los demás, comunican automáticamente vergüenza al tratar de ser correctos.[32]

El pelo del cuerpo. Tal como ya dijimos, el color de la piel ha sido una señal extremadamente influyente en muchos encuentros humanos en la sociedad norteamericana desde su inicio. Durante los últimos años de la década de 1960, el pelo del cuerpo también adquirió un significado importante en la estructuración de las respuestas interpersonales. Los varones que se dejaban crecer el cabello hasta las orejas y usaban flequillo y a veces lo dejaban caer hasta los hombros, advirtieron que a menudo se convertían en objeto de abusos semejantes a aquellos de que eran objeto los individuos de piel negra. Hubo muchos casos de discriminación de hombres con cabello largo en hoteles, escuelas, trabajos y establecimientos comerciales, para mencionar sólo unos pocos casos. Un profesor que se interesó por la contribución del cabello largo al abismo generacional, cogió sus propios cabellos y los de otros treinta hombres, metió todo el cabello en una almohada y la envió al entonces vicepresidente Agnew. El profesor dijo: «Los estereotipos basados en la apariencia de la gente están tan firmemente arraigados que la comunicación efectiva es imposible. Los sentimientos relativos al cabello son tan fuertes como cualquier otro». Esta observación parecería confirmarse en la persona del agente de empleo de la Universidad de Stanford que declaró que los jóvenes de cabello largo que se graduaran en la universidad en 1971 probablemente carecerían de oportunidades de trabajo: «El largo del cabello de un hombre es inversamente proporcional a las oportunidades de trabajo que puede encontrar... En otras palabras, cuanto más largo sea el cabello, menos posibilidades de empleo».[33] Se dice que los Nader's Raider seguramente no usan cabello largo porque ello puede impedirles el acceso a las empresas que están investigando.

A finales de 1971, el Ejército de Estados Unidos lanzó una campaña publicitaria que utilizaba el eslogan «Nos preocupa más cómo piensas que cómo te cortas el cabello», y parece que ello se debió a que muchos militares así lo creían. El Ejército, patrocinador originario de esta publicidad, declaró más tarde que no toleraba el cabello largo y que la juventud a la que se aludía en esta campaña publicitaria no satisfacía las normas establecidas por el Ejército. Los visitantes de Taiwan, a comienzos de los años setenta, fueron recibidos con carteles que decían: «Bienvenidos a la República de China. Por favor, ni cabello largo ni barba». La manía contra el cabello largo puede incluso ser fatal. En efecto, en abril de 1970, la United Press International hizo correr un relato que contaba que un padre había disparado a matar a su hijo en una discusión acerca del cabello largo y la «actitud negativa hacia la sociedad». El rótulo de *longhair* («melenudo» y «hippie») ya no se refiere tan sólo a los reverenciados y consumados músicos y escritores del pasado; hoy es también un rótulo para designar a los jóvenes (y viejos) «indeseables».

Las informaciones que anteceden sobre el impacto del cabello se refieren a las décadas de 1960 y 1970. A partir de entonces, he reunido suficientes informes suplementarios para convencerme de que «el problema del cabello» ha mantenido, y con mucho, la importancia que había alcanzado en los años sesenta.

Probablemente aparezcan reacciones igualmente indesea-

bles si alguien se fuera al extremo contrario y se afeitara íntegramente el cráneo tal como hace un grupo anti-cabello denominado Skinheads (cabezas rapadas). En 1974, se formó una organización llamada Bald-Headed Men of America (Hombres Calvos de América) para «cultivar un sentido de orgullo y eliminar la vanidad ligada a la pérdida del cabello». Qué razones mueven a ciertos miembros de nuestra cultura a producir reacciones negativas a estas modalidades extremas de uso del cabello es una cuestión interesante, pero cae fuera de nuestro interés principal aquí. Lo importante es el hecho de que el cabello, en sí mismo y por sí mismo, despierta sentimientos ya de aprecio, ya de repugnancia. El pelo de otro parece importante en juicios de atractivo, como lo ilustra el comentario «Me gusta, ¡pero es tan melenudo!». Durante años la revista *Playboy*, principal término de referencia para muchos hombres en lo relativo al desnudo femenino, «limpió», o no mostró, el pelo del pubis de sus modelos. Hasta las revistas que describen las figuras humanas en colonias nudistas son tan conocidas por tales alteraciones del pelo pubiano que hoy muchas de ellas publicitan sus revistas como «sin retoques». Se dice que los indios Chacobo de la selva del Amazonas se adornan y limpian el cabello cuidadosamente, pero sienten que ningún otro pelo del cuerpo es atractivo y eliminan metódicamente las cejas depilándolas por completo. Algunas mujeres europeas se dejan crecer el pelo de las axilas, las piernas y el labio superior. La mayoría de las mujeres norteamericanas y europeas han aprendido a afeitarse regularmente el vello de las piernas y las axilas y a quitarse el de la cara con cera o algún otro producto depilador. La falta de cejas de la Mona Lisa es una prueba de que hubo una época en que era deseable que una mujer se depilara las cejas en aras de la belleza.

Por último, el trabajo de Freedman, si bien dista mucho de ser un tratado decisivo, ofrece algunas interesantes hipótesis sobre la barba.[34] En 1969 preguntó a un grupo de estudiantes qué sentían sobre la barba. Ninguno de los hombres del grupo usaba barba. La mayoría tanto de hombres como de mujeres describió a los hombres sin barba con adjetivos que aludían a la juventud. De los varones, el 22 % describió la personalidad de los hombres barbudos como independiente, y el 20 % como extrovertida. Las mujeres, dice Freedman, pensaban en un marido idealizado cuando describían a los hombres barbudos como masculinos, refinados y maduros, lo que explica el 55 % de los adjetivos que utilizaron. Entrevistas posteriores con mujeres sugirieron que una barba realza el magnetismo sexual, le hace parecer más masculino ante una mujer, y ella se siente más femenina en relación con él. Freedman continúa diciendo que en general la gente se aproximará más a los hombres sin barba, mientras que los hombres barbudos informan que se sienten menos tensos con hombres extraños sin barba que con otro hombre de barba. En otro estudio se tomaron fotografías de ocho hombres completamente barbudos, que sólo usaban perilla, sólo bigote o estaban íntegramente afeitados.[35] Se mostró estas fotos a 128 estudiantes que juzgaron a los hombres en varias etapas del proceso. Cuanto más pelo tenía el hombre, tanto más masculino, maduro, de buena apariencia, seguro de sí mismo, dominante, valiente, liberal, no conformista y trabajador se lo juzgaba. Si estos descubrimientos se extienden fuera de los límites del campus universitario es una cuestión que queda pendiente.

No hemos tratado muchas otras señales relacionadas con el cuerpo, como pecas, lunares, acné y las llamadas marcas de belleza, todo lo cual puede llegar a ser muy importante en una situación dada. Los muchos individuos que han realizado trabajos relacionados con el olfato han de haber atribuido una gran potencialidad comunicativa a la nariz. Sin embargo, nuestras reacciones a la configuración corporal y el color, el olor y el pelo del cuerpo parecen ser los principales factores implicados, junto con la ropa y otros artefactos, como cosméticos, lentillas, joyas, etcétera.

El cuerpo: ropas y otros artefactos

Examinemos los tipos de ropa que se muestran en la Figura 5.2 (véase pág. 167). ¿Cuáles son las primeras impresiones?

En la lista que sigue se encuentran veinte características que se pueden asociar con uno o más de estos tipos de ropa. Complete los espacios que piensa que se aplican a tipos específicos de ropa y compare sus impresiones con las de sus amigos, familiares o compañeros.

VARONES 1	2	3	4	MUJERES 1	2	3	4	
___	___	___	___	___	___	___	___	1. Ha fumado marihuana.
___	___	___	___	___	___	___	___	2. Tiene amigos «hippies».
___	___	___	___	___	___	___	___	3. Es miembro de una comunidad de hermanos o de hermanas.
___	___	___	___	___	___	___	___	4. Es demócrata.
___	___	___	___	___	___	___	___	5. Le interesa el atletismo.
___	___	___	___	___	___	___	___	6. Está casado.
___	___	___	___	___	___	___	___	7. Es generoso.
___	___	___	___	___	___	___	___	8. Conduce un coche deportivo.
___	___	___	___	___	___	___	___	9. Es conservador.
___	___	___	___	___	___	___	___	10. Está profesionalmente orientado.
___	___	___	___	___	___	___	___	11. Es activo políticamente.
___	___	___	___	___	___	___	___	12. Es dependiente.
___	___	___	___	___	___	___	___	13. Estuvo contra la guerra de Vietnam.
___	___	___	___	___	___	___	___	14. Vive con sus padres.
___	___	___	___	___	___	___	___	15. Tiene cabello largo.
___	___	___	___	___	___	___	___	16. Tiene muchos amigos.
___	___	___	___	___	___	___	___	17. Es inteligente.
___	___	___	___	___	___	___	___	18. Es religioso.
___	___	___	___	___	___	___	___	19. Es abierto.
___	___	___	___	___	___	___	___	20. Es una persona mayor.

¿Ha encontrado usted algunas similitudes entre sus respuestas y las de sus compañeros? ¿Hubo alguna diferencia importante entre sus respuestas y las de las personas con marcos de referencias marcadamente distintos? Más adelante trataremos, en este capítulo, de las impresiones particulares que se comunican a través de la ropa, pero antes necesitamos responder una pregunta más básica aún: «¿Realmente comunica el vestido?» Acerca de este tema abundan las pruebas anecdóticas. Por ejemplo, un artículo periodístico basado en una noticia de la Associated Press, informaba que en la Iglesia luterana el traje que usaban los clérigos en el púlpito era responsable del descreimiento de algunos fieles. Muchos sastres, fabricantes y vendedores de ropa pretenden ser «ingenieros de guardarropa», que construyen el aspecto externo de la gente a fin de incrementar

Varones

Mujeres

FIGURA 5.2

las ventas, afirmar la autoridad o ayudar a ganar más juicios en los tribunales. A comienzos de los años setenta, la Associated Press informaba de que una niña de octavo curso de Clifton, Arizona, había sido enviada de vuelta a su casa, de la ceremonia de fin de curso, porque no llevaba el tipo de vestido adecuado. Después de admitir que el vestido de la niña satisfacía los requisitos de color, «pastel», el responsable de la junta local

de la escuela dijo, no obstante, que el vestido tenía flores y que «no podíamos tener a cada uno a su manera. La niña desafiaba a la autoridad».

Cualquiera puede haber tenido la experiencia, en un restaurante, de percibir únicamente el uniforme del camarero o la camarera y más tarde, en el momento de marcharse, no saber quién servía esa mesa. Es razonable suponer que, casi siempre, nuestra percepción de los demás está influida en parte por la vestimenta y en parte por otros factores. A fin de determinar si nuestros juicios acerca de los demás se forman alguna vez exclusivamente sobre la base de la ropa, es necesario medir qué efectos produce el cambio de tipo de vestimenta mientras todo lo demás permanece constante. Sobre esta base Hoult realizó experimentos.[36] Primero, cuarenta y seis estudiantes evaluaron a trece estudiantes varones de parecido marco de referencia en cuestiones tales como «el de mejor apariencia», «más probable que triunfe», «el más inteligente», «con el que más me gustaría salir una o dos veces», «la mejor personalidad» y «el más probable delegado de la clase». Se pidió a los cuatro hombres que obtuvieron evaluaciones más altas que «empeoraran su vestimenta», mientras que a los cuatro que obtuvieron las puntuaciones más bajas se les pidió que «mejoraran su vestimenta». A los demás se les pidió que mantuvieran constante la vestimenta. Dos semanas después, cuando volvieron a obtenerse evaluaciones, Hoult no encontró ninguna prueba de que la ropa hubiera tenido influencia en el cambio de evaluaciones, aun cuando evaluaciones independientes acerca de la ropa mostraron que los sujetos indicaban, en verdad, la «mejora» o «empeoramiento» de la vestimenta en relación con las presentaciones previas. Una gran correlación entre la proximidad social de los evaluadores y los modelos y las evaluaciones sociales llevó a Hoult a realizar otro estudio utilizando modelos completamente extraños, que fueron evaluados por 254 estudiantes de dos facultades. Después de obtener evaluaciones de la ropa y de la cabeza de los modelos, las vestimentas que más bajo puntuaron se colocaron en modelos cuyas cabezas habían obtenido las puntuaciones más altas. Hoult encontró que la vestimenta que obtuvo más alta evaluación iba asociada a un aumento de categoría, mientras que la que fue objeto de la evaluación más baja iba asociada a la pérdida de categoría. Por tanto, la ropa parecía constituir un factor significativo que afectaba a los juicios que los estudiantes hacían de estos extraños.

Aunque el trabajo de Hoult contribuye a demostrar que la ropa tiene valor comunicativo, del fracaso del primer experimento se puede extraer también una importante conclusión. Este primer experimento demuestra una de las condiciones bajo las cuales la vestimenta puede no constituir un factor de gran influencia en la percepción interpersonal de los otros, esto es, aquella en que el observador y la persona observada tienen una cierta familiaridad. Los cambios en la ropa de un miembro de la familia o de un amigo muy cercano puede indicar un cambio momentáneo de humor, pero no es probable que los asociemos con cambios básicos en los valores, las actitudes o los rasgos de personalidad, a menos que los cambios de vestimenta se vuelvan permanentes en dicho individuo. Además de la proximidad social a la persona observada, hay otros factores que pueden modificar las respuestas a la vestimenta, como la orientación psicológico-social y el marco de referencia del observador, así como la tarea particular o la situación específica en que la observación tiene lugar. E inclusive podríamos recordar que cualquier ítem de vestimenta dado es portador de varios significados diferentes. Por ejemplo, la corbata que una persona escoge para llevar puede reflejar «refinamiento» o «estatus elevado», pero el modo en que la usa —es decir, con el nudo firme o flojo, sobre el hombro, etc.— puede proporcionar información adicional acerca del usuario y evocar diferentes reacciones.

Para comprender la relación entre vestimenta y comunicación deberíamos familiarizarnos con las diversas funciones que la vestimenta puede cumplir: decoración, protección (tanto física como psicológica), atracción sexual, autoafirmación, autonegación, ocultamiento, identificación grupal y exhibición de estatus o rol.[37] Puesto que hay algunas reglas de amplia aceptación social en cuanto a la combinación de ciertos colores y modelos de vestimenta, la ropa también puede desempeñar la función de informar al observador acerca del conocimiento que el usuario tiene de esas reglas. Con tal variedad de funciones, resulta interesante calcular los efectos que podría tener en la vestimenta la tendencia al unisexismo. Tal vez ocurra más a menudo que el cliente de un gran almacén se equivoque y le pida ayuda a otro cliente (vestido con chaqueta y corbata). Algunas

ropas pueden servir para más de una función. Así, por ejemplo, el sostén de mujer se usa en cierto sentido para ocultar, pero en otro sentido puede cumplir también una función de atracción sexual. Un interesante estudio realizado por Lefkowitz, Blake y Mouton muestra no sólo el modo en que la ropa desempeña una función particular, sino también el modo en que afecta la conducta de los otros.[38] Estos autores observaron que los peatones infringían las instrucciones de los semáforos más a menudo cuando otra persona las violaba antes que ellos. Pero lo más importante era que el número de infracciones fue significativamente más alto cuando el infractor original estaba vestido para representar a una persona de estatus elevado. Estudios adicionales de este tipo mostraron que una variedad de solicitudes (cambio, que se cojan octavillas, indicaciones detalladas de calles, la devolución de una moneda olvidada en una cabina telefónica, etc.), resultan más fácilmente atendidas si se está vestido de modo adaptado a la situación o si se lleva una ropa que se considere que corresponde a una persona de estatus elevado. Bickman, por ejemplo, hizo que cuatro hombres detuvieran a 153 adultos en las calles de Brooklyn y les hicieran varios pedidos.[39] La vestimenta de los hombres varió e incluyó ropas de paisano (chaqueta y corbata deportivas), de lechero (uniforme, pantalones blancos, botellas de leche) y de guardia (uniforme, distintivo, sin revólver). Los hombres pidieron a los peatones que levantaran un equipaje, que pusieran una moneda en un parquímetro para alguna otra persona, o que se pusieran del otro lado de una señal de parada de autobús. En cada caso, el uniforme de guardia fue objeto de la mayor complacencia. En realidad, el 83 por ciento de las personas a las que se les pidió que pusieran una moneda en el parquímetro accedieron y lo hicieron incluso después que la persona vestida de uniforme de guardia había abandonado la escena. Los abogados saben muy bien que la manera de vestir de sus clientes puede tener gran efecto en los juicios de un juez y/o un jurado. Hasta se ha aconsejado a algunos acusados que se pusieran una falsa alianza, a fin de disipar los prejuicios contra las personas solteras.

Sería imposible hacer una lista de las cosas que la ropa comunica invariablemente. Esa lista tendría que variar con las exigencias de las distintas situaciones particulares y también con el tiempo. Si la industria de la moda pudiera conseguir confeccionar esa lista tendría que gastar mucho menos en la publicidad pensada para persuadir a las mujeres de que un cosmético o vestido particular comunica efectivamente la «belleza». Algunos de los eventuales atributos personales que la ropa puede comunicar son la edad, el sexo, la nacionalidad, la relación con el otro sexo, el estatus socioeconómico, la identificación con un grupo específico, el estatus profesional u oficial, el humor, la personalidad, las actitudes, los intereses y los valores. La ropa también determina nuestras expectativas de la conducta sobre el usuario, especialmente si se trata de un uniforme de algún tipo. La certeza de tales juicios varía considerablemente, y los items más concretos, tales como edad, sexo, nacionalidad y estatus socioeconómico tienen más alto índice de acierto que las cualidades más abstractas, tales como actitudes, valores y personalidad. Los juicios de personalidad probablemente sean dependientes de los rasgos que se juzgan. Los observadores pueden fijarse más en la ropa para juzgar respecto de cosas como la eficacia o la agresividad, y más en las características del rostro para juzgar acerca de la amabilidad o la timidez. En ciertos juicios de personalidad es probable que la ropa no desempeñe papel alguno. Otro factor que influye en la exactitud de tales juicios es la semejanza entre el observador y la persona observada, en relación con las características que se han de evaluar. Si se pertenece al mismo grupo o se tiene características semejantes a las de la persona observada, la exactitud del juicio acerca de dichas características puede aumentar.

Hemos analizado ya el efecto de la autoimagen en la conducta comunicativa. Ampliando la misma idea, consideremos ahora los posibles efectos de la ropa en quien la usa. Algunos autores creen que la vestimenta contribuye a satisfacer una imagen personal de un yo ideal. Gibbins, en su trabajo con niñas de quince y dieciséis años, encontró una relación definida entre las vestimentas que más les gustaban y las evaluaciones del yo ideal.[40] En otro experimento, se encontró un nexo potencial entre vestimenta y concepto de sí mismo. Los chicos de escuela secundaria que habían logrado «puntajes de rendimiento» más altos, pero que vestían ropas que sus padres consideraban «inaceptables», lograron puntajes más bajos en promedio que los que lograron los que usaban ropas «aceptables». Este último grupo resultó ser menos conflictivo y más participativo en acti-

ropas pueden servir para más de una función. Así, por ejemplo, el sostén de mujer se usa en cierto sentido para ocultar, pero en otro sentido puede cumplir también una función de atracción sexual. Un interesante estudio realizado por Lefkowitz, Blake y Mouton muestra no sólo el modo en que la ropa desempeña una función particular, sino también el modo en que afecta la conducta de los otros.[38] Estos autores observaron que los peatones infringían las instrucciones de los semáforos más a menudo cuando otra persona las violaba antes que ellos. Pero lo más importante era que el número de infracciones fue significativamente más alto cuando el infractor original estaba vestido para representar a una persona de estatus elevado. Estudios adicionales de este tipo mostraron que una variedad de solicitudes (cambio, que se cojan octavillas, indicaciones detalladas de calles, la devolución de una moneda olvidada en una cabina telefónica, etc.), resultan más fácilmente atendidas si se está vestido de modo adaptado a la situación o si se lleva una ropa que se considere que corresponde a una persona de estatus elevado. Bickman, por ejemplo, hizo que cuatro hombres detuvieran a 153 adultos en las calles de Brooklyn y les hicieran varios pedidos.[39] La vestimenta de los hombres varió e incluyó ropas de paisano (chaqueta y corbata deportivas), de lechero (uniforme, pantalones blancos, botellas de leche) y de guardia (uniforme, distintivo, sin revólver). Los hombres pidieron a los peatones que levantaran un equipaje, que pusieran una moneda en un parquímetro para alguna otra persona, o que se pusieran del otro lado de una señal de parada de autobús. En cada caso, el uniforme de guardia fue objeto de la mayor complacencia. En realidad, el 83 por ciento de las personas a las que se les pidió que pusieran una moneda en el parquímetro accedieron y lo hicieron incluso después que la persona vestida de uniforme de guardia había abandonado la escena. Los abogados saben muy bien que la manera de vestir de sus clientes puede tener gran efecto en los juicios de un juez y/o un jurado. Hasta se ha aconsejado a algunos acusados que se pusieran una falsa alianza, a fin de disipar los prejuicios contra las personas solteras.

Sería imposible hacer una lista de las cosas que la ropa comunica invariablemente. Esa lista tendría que variar con las exigencias de las distintas situaciones particulares y también con el tiempo. Si la industria de la moda pudiera conseguir confeccionar esa lista tendría que gastar mucho menos en la publicidad pensada para persuadir a las mujeres de que un cosmético o vestido particular comunica efectivamente la «belleza». Algunos de los eventuales atributos personales que la ropa puede comunicar son la edad, el sexo, la nacionalidad, la relación con el otro sexo, el estatus socioeconómico, la identificación con un grupo específico, el estatus profesional u oficial, el humor, la personalidad, las actitudes, los intereses y los valores. La ropa también determina nuestras expectativas de la conducta sobre el usuario, especialmente si se trata de un uniforme de algún tipo. La certeza de tales juicios varía considerablemente, y los ítems más concretos, tales como edad, sexo, nacionalidad y estatus socioeconómico tienen más alto índice de acierto que las cualidades más abstractas, tales como actitudes, valores y personalidad. Los juicios de personalidad probablemente sean dependientes de los rasgos que se juzgan. Los observadores pueden fijarse más en la ropa para juzgar respecto de cosas como la eficacia o la agresividad, y más en las características del rostro para juzgar acerca de la amabilidad o la timidez. En ciertos juicios de personalidad es probable que la ropa no desempeñe papel alguno. Otro factor que influye en la exactitud de tales juicios es la semejanza entre el observador y la persona observada, en relación con las características que se han de evaluar. Si se pertenece al mismo grupo o se tiene características semejantes a las de la persona observada, la exactitud del juicio acerca de dichas características puede aumentar.

Hemos analizado ya el efecto de la autoimagen en la conducta comunicativa. Ampliando la misma idea, consideremos ahora los posibles efectos de la ropa en quien la usa. Algunos autores creen que la vestimenta contribuye a satisfacer una imagen personal de un yo ideal. Gibbins, en su trabajo con niñas de quince y dieciséis años, encontró una relación definida entre las vestimentas que más les gustaban y las evaluaciones del yo ideal.[40] En otro experimento, se encontró un nexo potencial entre vestimenta y concepto de sí mismo. Los chicos de escuela secundaria que habían logrado «puntajes de rendimiento» más altos, pero que vestían ropas que sus padres consideraban «inaceptables», lograron puntajes más bajos en promedio que los que lograron los que usaban ropas «aceptables». Este último grupo resultó ser menos conflictivo y más participativo en acti-

vidades escolares. Por tanto, la ropa puede estimular o desalentar ciertas pautas de comunicación. Un traje nuevo puede promover sentimientos de alegría y felicidad, es posible que uno se sienta menos eficaz si los zapatos le hacen daño; el usar un traje «inadecuado» puede promover la autoconciencia, que es un sentimiento común en los adolescentes que tratan de comprenderse a sí mismos.

Aiken quiso determinar si la selección de ciertos tipos de vestimenta guardaban relación con ciertos rasgos de personalidad.[41] Preparó un test de opinión para probar cinco factores en una población femenina: 1) *Interés en la vestimenta.* Los rasgos de personalidad relacionados con este factor incluyen: «convencional», «consciente», «complaciente ante la autoridad», «de pensamiento estereotipado», «persistente», «suspicaz», «inseguro», y «tenso»; es decir, sin complicaciones y socialmente consciente, con indicaciones de problemas de adaptación. 2) *Economía en la vestimenta.* Los rasgos de personalidad relacionados con este factor incluyen «responsable», «consciente», «alerta», «eficiente», «preciso», «inteligente» y «controlado». Otro estudio que utilizó las categorías de opinión de Aiken encontró que el estatus material y el aumento de la edad contribuían en gran medida a la orientación hacia la economía. 3) *Decoración en la vestimenta.* Los rasgos de personalidad relacionados con este factor incluyen «consciente», «convencional», «estereotipado», «no intelectual», «simpático», «sociable» y «sumiso», es decir, sin complicaciones y socialmente consciente. 4) *Conformidad en la vestimenta.* Las variables personales asociadas a este factor incluyen una gran cantidad de variables de conformidad: «restringido», «socialmente consciente», «moral», «sociable», «tradicional», «sumiso», «énfasis en valores económicos, sociales y religiosos», y «valores estéticos minimizados». 5) *Comodidad en la vestimenta.* Los rasgos de personalidad relacionados con este factor incluyen «autocontrolado», «socialmente cooperativo», «sociable», «riguroso» y «respetuoso ante la autoridad», esto es, extrovertido controlado.

Aparte de la vestimenta, toda persona se adorna con una cantidad de objetos y cosméticos, tales como insignias, tatuajes, máscaras, joyas, etc. A todo esto lo hemos llamado *artefactos.* Cualquier análisis de la ropa debe tener en consideración estos artefactos, pues también ellos son estímulos comunicativos potenciales. Un anillo que se usa en un dedo concreto, un alfiler que se usa de un modo determinado y un anillo de hombre colgado del cuello de una mujer, son todas ellas cosas que significan una relación estrecha con un miembro del otro sexo. Sobre estos artefactos la investigación es escasa. Thornton encontró en 1944, que los estudiantes universitarios consideraron como más inteligentes y laboriosas a las personas que usaban gafas.[42] Veintisiete años más tarde, Argyle y McHenry, observaron el mismo efecto cuando los evaluadores sólo vieron durante quince segundos a los que usaban gafas.[43] Mc Keachie experimentó con entrevistas de diez minutos en las que el entrevistador era un varón y la entrevistada una mujer.[44] Las mujeres tuvieron una conducta similar, pero variaron respecto de si usaban lápiz labial o no. Si tenían lápiz labial, se las juzgaba más bien frívolas, más plácidas que preocupadas, poco conversadoras, más conscientes y poco interesadas en el otro sexo. Si bien los estudios de este tipo hacen un esfuerzo para dejar todo constante excepto las gafas o el lápiz labial o cualquier otro factor, las generalizaciones que se pueden hacer se limitan a la tonalidad del lápiz labial, el tipo de gafas y algunos factores más. Los cosméticos y otros artefactos interactúan con otras vestimentas y rasgos faciales, verbales y corporales,[45] pero en ciertas condiciones aún no especificadas, pueden convertirse en la fuente principal de información comunicada acerca de una persona particular.

Resumen

El papel exacto de la apariencia y la vestimenta en el sistema total de la comunicación no verbal nos es aún desconocido. Sin embargo, sabemos que la apariencia y la vestimenta son parte de los estímulos no verbales totales que influyen en las respuestas interpersonales, y que en ciertas condiciones son los determinantes principales de tales respuestas. El atractivo físico puede ejercer influencia en el hecho de ser visto o no; puede tener su importancia en hacer de alguien una persona persuasiva o capaz de manipular a los demás; a menudo es un factor importante en la selección de compañeros de salidas y de matrimonio y puede determinar que se declare inocente o cul-

pable a un reo. Puede tener un efecto incluso en que un prisionero disminuya la conducta antisocial responsable de su prisión, puede ser un factor importante que contribuya a determinar cómo los demás juzgan nuestra personalidad, sexualidad, popularidad, éxito, y en ocasiones hasta la felicidad. Afortunadamente para algunos y desdichadamente para otros, tales juicios comienzan muy pronto en la vida. No todos los niños son «hermosos». Hay indicaciones de que los maestros no sólo hacen juicios positivos sobre el atractivo de los pequeños, sino que tratan a los no atractivos con comunicaciones más escasas o menos positivas. Una gran parte del público norteamericano sigue pensando en el hombre o la mujer ideales en términos de atractivo físico.

Pese a que son abrumadoras las pruebas de que el atractivo físico es una cualidad muy deseable en las situaciones interpersonales, hay otros factores que atemperan estos descubrimientos generales. Por ejemplo, todos los hallazgos positivos de atractivo se basan en probabilidades, no en certezas. Hay muchas razones por las cuales ciertas personas no atractivas no serán evaluadas desfavorablemente, por ejemplo, las personas con las que se las ve acompañadas, el ambiente en que se las juzga, otras conductas comunicativas que llevan a cabo y/o el momento de la vida en que se las evalúa. Además, muchos de los estudios sobre el atractivo han usado fotografías antes que seres humanos vivos e interactuantes.

Además de la importancia del atractivo físico general en la influencia que se ejercen en las respuestas de los otros, contamos con cierta información acerca de las respuestas estereotipadas a rasgos específicos como, por ejemplo, la configuración general del cuerpo, el color de la piel, el olor, el cabello y las ropas. Estos rasgos específicos pueden ejercer una profunda influencia en la autoimagen y por tanto en las pautas de comunicación con los demás. El trabajo futuro en este campo tendrá que plantearse las siguientes preguntas: ¿En qué condiciones la apariencia física y la vestimenta marcan una diferencia en el acontecimiento total de la comunicación? ¿Cuál es el impacto relativo de la apariencia física y la vestimenta cuando se combinan con otras señales verbales y no verbales? ¿Hay algún rasgo específico de la apariencia física que actúe siempre como fuente primaria de información para el receptor? Si ello no ocurre,

¿qué rasgos actúan como fuentes primordiales de información en determinadas condiciones? ¿Hay alguna validez para los diversos estereotipos asociados con la apariencia física y la vestimenta? ¿Qué efecto tiene en la conducta de comunicación interpersonal la autoimagen respecto de la apariencia y la vestimenta propias?

Notas

1. Mills, J. y Aronson, E.: «Opinion Change as a Function of the Communicator's Attractiveness and Desire to Influence», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1965, 1, págs. 73-77.

2. Horai, J.; Naccari, N. y Faloultah, E.: «The Effects of Expertise and Physical Attractiveness upon Opinion Agreement and Liking», *Sociometry*, 1974, 37, págs. 601-606. También Widgery, R. N., «Sex of Receiver and Physical Attractiveness of Source as Determinants of Initial Credibility Perception», *Western Speech*, 1974, 38, págs. 13-17.

3. Widgery, R. N. y Webster, B.: «The Effects of Physical Attractiveness upon Perceived Initial Credibility», *Michigan Speech Journal*, 1969, 4, págs. 9-15.

4. Para resúmenes de esta bibliografía, véase Kulka, R. A. y Kessler, J. B.: «Is Justice Really Blind? - The Influence of Litigant Physical Attractiveness on Juridical Judgments», *Journal of Applied Social Psychology* (en prensa). Véase también Solender, E. K. y Solender, E., «Minimizing the Effect of the Unattractive Client on the Jury: A Study of the Interaction of Physical Appearance with Assertions and Self-Experience References», *Human Rights*, 1976, 5, págs. 201-214, y Efran, M. G., «The Effect of Physical Appearance on the Judgment of Guilt, Interpersonal Attraction and Severity of Recommended Punishment in a Simulated Jury Task», *Journal of Experimental Research in Personality*, 1974, 8, págs. 45-54.

5. Berscheid, E. y Walster, E. H.: «Physical Attractiveness», en Berkowitz, L. (comp.), *Advances in Experimental Social Psychology*, vol. 7, Nueva York, Academic Press, 1974, págs. 158-215.

6. Los artículos que resumen algunos de estos estudios con niños comprenden Algozzine, R.: «What Teachers Perceive-Children Receive?», *Communication Quarterly*, 1976, 24, págs. 41-47; Berscheid, E. y Walster, E., «Beauty and the Best», *Psychology Today*, 1972, 5, págs. 42-46; Wilson, G. y Nias, D., «Beauty Can't Be Beat», *Psychology Today*, 1976, 10, págs. 96-98, 103; y Clifford, M. M. y Walster, E., «The Effect of Physical Attractiveness on Teacher Expectation», *Sociology of Education*, 1973, 46, págs. 248-258.

7. Baber, R. E.: *Marriage and Family*, Nueva York, McGraw-Hill, 1939.

8. Tavris, C.: «Men and Women Report Their Views on Masculinity», *Psychology Today*, 1977, 10, págs. 34-42, 82. Otro estudio (de mil personas que participaban en «bailes realizados con computadora»), también encontró que las mujeres otorgaban menos importancia al atractivo físico que los hombres. Cf. Coombs, R. H. y Kenkel, W. F., «Sex Differences in Dating Aspirations and Satisfactions with Computer-Selected Partners», *Journal of Marriage and the Family*, 1966, 28, págs. 62-66.

9. Sontag, S.: «The Double Standard of Aging», *Saturday Review*, 23 de setiembre de 1972, págs. 29-38.

10. Byrne, D.; London, O. y Reeves, K.: «The Effects of Physical Attractiveness, Sex and Attitude Similarity on Interpersonal Attraction», *Journal of Personality*, 1968, 36, págs. 259-272.

11. Singh, B. N.: «A Study of Certain Personal Qualities as Preferred by College Students in Their Marital Partners», *Journal of Psychological Researches*, 1964, 8, págs. 37-48.

12. Walster, E.; Aronson, V.; Abrahams, D. y Rohmann, L.: «Importance of Physical Attractiveness in Dating Behavior», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1966, 4, págs. 508-516.

13. Brislin, R. W. y Lewis, S. A.: «Dating and Physical Attractiveness: Replication», *Psychological Reports*, 1968, 33, pág. 976.

14. Berscheid, E. y Walster, E. H.: *Interpersonal Attraction*, Reading, Mass., Addison-Wesley, 1969, págs. 113-114.

15. Bar-Tal, D. y Saxe, L.: «Perceptions of Similarly and Dissimilarly Physically Attractive Couples and Individuals», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1976, 33, págs. 772-781.

16. Iliffe, A. M.: «A Study of Preferences in Feminine Beauty», *British Journal of Psychology*, 1960, 51, págs. 267-273.

17. Citado como manuscrito inédito por los autores y Campbell, R. y en Berscheid, E. y Walster, E. H., «Physical Attractiveness», en Berkowitz, L. (comp.), *Advances in Experimental Social Psychology*, vol. 7, Nueva York, Academic Press, 1974, págs. 200-201.

18. Cortes, J. B. y Gatti, F. M.: «Physique and Self-Description of Temperament», *Journal of Consulting Psychology*, 1965, 29, pág. 434.

19. Sheldon, W. H.: *Atlas of Man: A Guide for Somatyping the Adult Male at All Ages*, Nueva York, Harper & Row, 1954; Sheldon, W. H., *The Varieties of Human Physique*, Nueva York, Harper & Row, 1940; Sheldon, W. H., *The Varieties of Temperament*, Nueva York, Harper & Row, 1942.

20. Wells, W. y Siegel B.: «Stereotyped Somatypes», *Psychological Reports*, 1961, 8, págs. 77-78. Otro estudio, que utilizó una descripción escrita de extremos corporales, formuló preguntas sobre las descripciones escritas y observó resultados análogos. Cf. Strongman, K. T., y Hart, C. J., «Steretyped Reactions to Body Build», *Psychological Reports*, 1968, 23, págs. 1175-1178.

21. Walker, R. N.: «Body Build and Behavior in Young Children: II. Body Build and Parents' Ratings», *Child Development*, 1963, 34, págs. 1-23. Véase también Parnell, R. W., *Behavior and Physique: An Introduction to Practical and Applied Somatometry*, Londres, Edward Arnold, 1958.

22. Channing, H. y Mayer, J.: «Obesity — Its Possible Effect on College Acceptance», *New England Journal of Medicine*, 1966, 275, págs. 1172-1174.

23. Cahnman, W. J.: «The Stigma of Obesity», *Sociological Quarterly*, 1968, 9, págs. 283-299.

24. Baker, E. E. y Redding, W. C.: «The Effects of Perceived Tallness in Persuasive Speaking: An Experiment», *Journal of Communication*, 1962, 12, págs. 51-53.

25. Wilson, P. R.: «Perceptual Distortion of Height as a Function of Ascribed Academic Status», *Journal of Social Psychology*, 1968, 74, págs. 97-102.

26. Jourard, S. M. y Secord, P. F.: «Body Cathexis and Personality», *British Journal of Psychology*, 1955, 46, págs. 130-138.

27. Para un extenso tratamiento de la búsqueda de la imagen corporal, véase Shontz, F. C., *Perceptual and Cognitive Aspects of Body Experience*, Nueva York, Academic Press, 1969, y Gorman, W., *Body Image and the Image of the Brain*, St. Louis, W. H. Green, 1969.

28. Griffin, J. H.: *Black Like Me*, Boston, Houghton Mifflin, 1960, págs. 121-122.

29. Brody, E. B.: «Color and Identity Conflict in Young Boys», *Psychiatry*, 1963, 26, págs. 188-201.

30. Davis, F.: *Inside Intuition*, Nueva York, McGraw-Hill, 1971, pág. 129.

31. Meerloo, J. A. M.: *Unobtrusive Communication: Essays in Psycholinguistics*, Assen, Holanda, Van Gorcum, 1964, págs. 168-169.

32. Hall, E. T.: *The Hidden Dimension*, Garden City, N. Y.: Doubleday & Co., 1966, págs. 159-160.

33. Executive's Research Council, *Personnel Management Week*, 25 de enero de 1971.

34. Freedman, D. G.: «The Survival Value of the Beard», *Psychology Today*, 1969, 3, págs. 36-39.

35. Pellegrini, R.: «The Virtue of Hairiness», *Psychology Today*, 1973, 6, pág. 14.

36. Hoult, R.: «Experimental Measurement of Clothing as a Factor in Some Social Ratings of Selected American Men», *American Sociological Review*, 1954, 19, págs. 324-328.

37. Hay un autor que considera que las diferencias en el uso de la ropa entre negros y blancos son más bien reflejo de la necesidad de compensación de ciertos negros por su posición social interior y su existencia tiene lugar más como un disfraz antropométrico que como consecuencia de diferencias económicas. Cf. Schwartz, J., «Men's Clothing and the Negro», *Phylon*, 1963, 24, págs. 224-231.

38. Lefkowitz, M.; Blake, R. y Mouton, J.: «Status Factors in Pedestrian Violation of Traffic Signals», *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1955, 51, págs. 704-706.

39. Bickman, L.: «The Social Power of a Uniform», *Journal of Applied Social Psychology*, 1974, 4, págs. 47-61. Véase también Bickman, L., «Social Roles and Uniforms: Clothes Make the Person», *Psychology Today*, 1974, 7, págs. 48-51.

40. Gibbins, K.: «Communication Aspects of Women's Clothes and Their Relation to Fashionability», *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 1969, 8, págs. 301-312.

41. Aiken, L.: «Relationships of Dress to Selected Measures of Personality in Undergraduate Women», *Journal of Social Psychology*, 1963, 59, págs. 119-128.

42. Thornton, G.: «The Effect of Wearing Glasses upon Judgments of Personality Traits of Persons Seen Briefly», *Journal of Applied Psychology*, 1944, 28, págs. 203-207.

43. Argyle, M. y McHenry, R.: «Do Spectacles Really Affect Judgments of Intelligence?», *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 1971, 10, págs. 27-29.

44. McKeachie, W.: «Lipstick as a Determiner of First Impressions of Personality: An Experiment for the General Psychology Course», *Journal of Social Psychology*, 1952, 36, págs. 241-244.

45. Hamid, P. N.: «Some Effects of Dress Cues on Observational Accuracy, a Perceptual Estimate, and Impression Formation», *Journal of Social Psychology*, 1972, 86, págs. 279-289. Este estudio intenta mostrar las interacciones entre maquillaje, gafas y sexo del observador.

Referencias Bibliográficas

Berscheid, E. y Walster, E. H.: *Interpersonal Attraction*, Reading, Mass., Addison-Wesley, 1969.

Bickman, L.: «Social Roles and Uniforms: Clothes Make the Person», *Psychology Today*, 1974, 7, págs. 48-51.

Molloy, J. T.: *Dress For Success*, Nueva York, Warner Books, 1975; y *Woman's Dress For Success Book*, Chicago, Follett, 1977.

Roach, M. E. y Eicher, J. B. (eds.): *Dress, Adornment and the Social Order*, Nueva York, John Wiley & Sons, 1965.

Rudofsky, B.: *The Unfashionable Human Body*, Garden City, N. Y., Doubleday & Co., 1971.

Ryan, M. S.: *Clothing: A Study in Human Behavior*, Nueva York, Holt, Rinehart and Winston, 1966.

Sheldon, W. H.: *Atlas of Man: A Guide for Somatyping the Adult Male at All Ages*, Nueva York, Harper and Row, 1954.

Wilson, G. y Nias, D.: «Beauty Can't Be Beat», *Psychology Today*, 1976, 10, págs. 96-98, 103.

6. Los efectos del movimiento del cuerpo y la postura

Respondemos con gran vivacidad a los gestos, y hasta se diría que lo hacemos de acuerdo con un código secreto y elaborado no escrito en ningún sitio, que nadie conoce, pero que todos comprenden.

E. SAPIR

Si alguien le preguntara al lector qué significa la palabra *modelo*, es muy probable que contestase que ello depende del contexto en que la palabra sea usada y de las características de la persona que interprete su significado. Todos hemos oído la familiar advertencia: «Los significados están en las personas, no en las palabras». Si alguien nos pide que pronunciemos el sonido de la letra *c*, podemos contestar con todo derecho que depende del contexto fonémico. Por ejemplo, la *c* de *casa* suena de modo diferente que la *c* de *cielo*. Si nos preguntan por el significado de un puño cerrado o un guiño, podemos utilizar el mismo razonamiento que aplicamos a la conducta verbal. La mayoría de los movimientos del cuerpo carecen de significados sociales precisos. Decir que el acto de cruzar una mujer las piernas significa que intenta una aproximación sexual a quienes la rodean es tan peligroso como suponer que la palabra *canto*

sólo significa trozo de piedra. Así como se estudia el sentido general de las palabras, tal como se encuentran en una variedad de contextos, y luego se comparan las utilizaciones individuales con estas pautas de uso común, así también pueden estudiarse los movimientos del cuerpo dentro de una gama de contextos para determinar su sentido habitual. Este capítulo llama la atención sobre los significados que la gente puede atribuir a diversos gestos y movimientos corporales, pero insistiendo en que en la medida en que las situaciones y las personas cambien, pueden surgir nuevos significados para los mismos movimientos. Primero examinamos algunas de las categorías conductales mencionadas en el capítulo 1, a saber, emblemas, ilustradores, reguladores y adaptadores. Aunque las expresiones faciales también forman parte de esta taxonomía, el análisis completo de este tipo de conducta se posterga para el capítulo 8.

Emblemas

Los emblemas son los actos no verbales que tienen una traducción verbal específica conocida por la mayoría de los miembros de un grupo de comunicación. En el capítulo 2 hemos informado acerca de un estudio sobre la utilización que los niños hacen del emblema.[1] En 1941, Efron registró un glosario de emblemas usados por inmigrantes italianos y judíos.[2] Saitz y Cervenka habían desarrollado una lista de emblemas norteamericanos y colombianos.[3] En esta lista, algunas de las semejanzas entre el uso de emblemas en una y otra cultura fueron: inclinar la cabeza en señal de acuerdo, agitar el puño para expresar cólera, aplaudir para aprobar, levantar la mano para llamar la atención, bostezar como expresión de aburrimiento, ondear la mano cuando se deja un lugar, frotarse las manos para indicar frío, y bajar los pulgares en señal de desaprobación.

Johnson, Ekman y Friesen llevaron a cabo un estudio sobre emblemas utilizados en Estados Unidos.[4] Estos autores no pretenden haber identificado una lista completa de emblemas estadounidenses, pero su estudio es el esfuerzo más amplio de que disponemos en el momento de redactar este trabajo. Los emblemas correctamente decodificados (con el significado del codificador) por todas las personas interrogadas fueron los siguien-

tes: 1) Instrucciones u órdenes interpersonales: siéntate a mi lado; cállate; ven aquí; no puedo oírte; espera, un momento; te lo advierto; vete a hacer puñetas; estate quieto; sígueme; ya es hora de irse; ¿qué hora es? 2) Nuestro estado físico: tengo calor; hace frío o tengo frío; ¿cómo he podido ser tan tonto? 3) Insultos: ¡fastídiate!; ¡al diablo contigo!; es un tonto o un estúpido; ¡qué vergüenza! 4) Respuestas: estoy de acuerdo; no estoy de acuerdo; no lo sé; sí; de ninguna manera; no me gusta; lo juro. 5) Nuestro afecto: tengo rabia, algo apesta. 6) Apariencia física de una persona: mujer o figura hermosa. 7) Sin clasificar: tú, yo, autostop, contar. ¿Existe un acuerdo colectivo sobre el modo de manifestar estos emblemas?

Ilustradores y otros movimientos corporales ligados con el habla humana

Los ilustradores son actos no verbales íntimamente ligados al discurso hablado. En el capítulo 1 se pasó revista a unos cuantos estudios que se centran específicamente en los ilustradores. El interés principal de este capítulo se centrará en un determinado número de tentativas para estudiar detenidamente las pautas de movimiento que se producen simultáneamente a ciertas pautas del habla, es decir, la sincronía habla-movimiento corporal. En general, esta investigación no ha separado los gestos que se usan intencionalmente para ilustrar la conducta verbal de otros movimientos corporales. Sin embargo, los hallazgos tienen evidentes implicaciones para el estudio de los ilustradores y otras categorías de movimientos. Esta investigación ilustra ampliamente el hecho de que los gestos no se producen al azar durante la corriente del habla; la conducta del habla y la conducta del movimiento están inextricablemente ligadas: son constitutivas de un mismo sistema.

El análisis de Condon de los filmes de interacción proyectados en cámara lenta se considera básico en esta área.[5] Condon y otros creen que los seres humanos normales dan muestras de una pauta de actos sincrónicos de habla-cuerpo. Esto quiere decir que un cambio en una conducta (una parte del cuerpo, por ejemplo) coincidirá o estará coordinado con el cambio de otra conducta (segmento fonológico o alguna otra parte del cuerpo).

A menudo la cabeza y los ojos marcan «enunciaciones» dichas, un cambio en la postura puede anunciar un nuevo tema o una diferencia de opinión, y las miradas del que habla pueden coincidir con pausas gramaticales. Condon sostiene que entre dos interactuantes existe siempre una sincronía análoga. En algunos casos, esta sincronía interaccional puede ser imitativa o una imagen especular de la conducta de otra persona. Probablemente esto se muestra con más evidencia al comienzo y al final de las intervenciones. Otros estudiosos han investigado sobre la tendencia a igualar la duración de la intervención de la otra persona, el volumen de la voz, la precisión de la articulación, la latencia conversacional, la duración del silencio, el ritmo del discurso.[6] A veces nuestra retroalimentación mostrada normalmente en forma de expresiones faciales o movimientos de cabeza también aparecerá en articulaciones específicas del discurso de otras personas.

Flora Davis describía así su reacción ante uno de los filmes de Condon:

> La tercera secuencia que Condon me mostró era un ejemplo de enorme sincronía. Un hombre y una mujer —patrón y solicitante de empleo— están sentados uno frente a otro en una secuencia en que, a velocidad normal, sólo parecería haber una gran cantidad de cambios de posición, pues el hombre primero descruzaba las piernas y luego volvía a cruzarlas, mientras la mujer se mesaba los cabellos. Pero cuando se pasó el filme en proyección lenta apareció claramente la sincronía de los movimientos. En el mismo fotograma, cada uno comenzaba a inclinarse hacia el otro. Se detenían en la misma fracción de segundo, ambos levantaban la cabeza y luego se echaban hacia atrás juntos en sus respectivas sillas, deteniéndose a la vez en un mismo fotograma. Todo sucedía casi de la misma manera que en algunas elaboradas danzas de cortejo de ciertos pájaros, o —según la analogía preferida de Condon— parecían marionetas movidas por las mismas cuerdas. Condon aseguró que esta clase de sincronía ocurría a menudo entre varón y hembra. Durante el cortejo, y de esta forma pueden hacerse amplias declaraciones amorosas entre hombre y mujer sin que medie una sola palabra entre ellos.[7]

Las implicaciones de esta investigación sobre la sincronía existente entre el habla y el movimiento del cuerpo puede llegar muy lejos. Condon sugiere que las personas que sufren de diversas patologías manifestarán una conducta «asincrónica». La sincronía puede ayudar a la identificación de la cualidad de una relación en curso, por ejemplo, determinando la capacidad de escuchar, la afinidad o el grado de conocimiento interpersonal íntimo de la otra persona. La sincronía puede ser incluso precursora del aprendizaje del lenguaje. Condon y Sander encontraron bebés de doce horas cuyos movimientos de cabeza, manos, codos, caderas y piernas tendían a corresponderse con el ritmo del habla humana.[8] Cuando los bebés fueron expuestos a hablas inconexas o a simples sonidos percutidos, no se observó pauta rítmica alguna. Si estos descubrimientos son confirmados por otros investigadores, podría significar que un niño ha participado y realizado ya en el trabajo de base de diversas formas y estructuras lingüísticas mucho antes de que haga su aparición el lenguaje formal.

El trabajo de Dittmann y sus colaboradores representa otro punto de vista en el objetivo de comprender las interrelaciones entre habla y movimientos corporales.[9] Esta investigación se basa en la idea de que algunos movimientos están tan estrechamente ligados al proceso de codificación del habla que son virtualmente manifestaciones motrices del proceso. Probablemente se recuerden ejemplos de ocasiones en que uno trata de comunicar una idea excitante, difícil de conceptualizar, o considerada como muy importante. En tales casos se puede apreciar una «sensación general» de las conexiones entre el flujo de pensamiento y el flujo de movimientos corporales. El trabajo de Dittmann nos proporciona algunos datos específicos relativos a la duración y localización de los movimientos del cuerpo en la corriente del habla. Este autor asegura que los movimientos tienden a integrarse rápidamente en una unidad codificada o según determinadas pausas del habla. También proporciona nuevas pruebas de sincronía interaccional. Las reacciones de los oyentes en forma de vocalizaciones (tales como «mhmm», «Ya lo veo» y otros comentarios), cabezadas y movimientos de manos y pies tienden a producirse al final de unidades rítmicas del discurso del hablante, esto es, como pausas dentro de cláusulas fonémicas, pero principalmente en las articulaciones entre estas

cláusulas. También parece existir una tendencia a acompañar con movimientos las palabras enfatizadas vocalmente.

Reguladores

Los reguladores son actos no verbales que mantienen y regulan la naturaleza alternante de hablante y oyente entre dos o más interactuantes. Los reguladores desempeñan también un papel muy importante en el inicio y fin de las conversaciones.

Saludos y despedidas. El saludo realiza una función reguladora a través del señalamiento del comienzo de la interacción. El saludo conlleva también una información acerca de la relación entre los dos comunicantes, que contribuye a estructurar el diálogo que se establecerá seguidamente. Tanto la conducta verbal como la no verbal que se desarrolla en el saludo pueden marcar las diferencias de estatus (subordinado/supervisor), así como el grado de intimidad (conocidos/amantes). Un saludo con carga emocional puede reflejar bien el deseo de compenetración con la otra persona o bien una prolongada ausencia de contacto. Goffman propuso una «regla de atenuación» que establece que la ampulosidad de un saludo con una persona en especial puede disminuir gradualmente a medida que el contacto con la persona en cuestión se hace continuado en un lapso breve, por ejemplo, un compañero de trabajo en una oficina.[10] Según Kendon y Ferber, los saludos que se inician a distancia se caracterizan por estas seis etapas:[11]

1. Visión, orientación e iniciación de una aproximación.
2. El saludo a distancia. Es la «ratificación oficial» de que se ha iniciado una secuencia de saludo y de quiénes son sus participantes. En el reconocimiento pueden usarse un ondear de mano, una sonrisa o un gesto de llamada. Se advirtieron en este punto dos formas de movimiento de la cabeza; a saber, la sacudida de cabeza, movimiento muy rápido de la misma hacia atrás y hacia adelante, o bien, como tienden a hacer ciertas personas, bajar la cabeza, mantenerla un momento en esa postura y luego levantarla lentamente.
3. La inclinación de cabeza. Este movimiento ha sido observado por los investigadores en otros contextos como una marca de transiciones entre actividades o cambios de orientación psicológica. Lo más interesante según Kendon y Ferber es que este movimiento no tiene lugar en el caso de que la persona que saluda no continúe aproximándose a su compañero/a.
4. Aproximación. A medida que las partes que se saludan continúan acercándose entre sí, se han observado diferentes conductas. Probablemente la mirada ayuda a señalar que los participantes no tienen ningún obstáculo para la conversación. Sin embargo, se ha advertido una repugnancia por esta mirada en el momento inmediatamente previo a la etapa de saludo próximo. También se observó en este momento una conducta de acicalamiento y la extensión de uno o los dos brazos delante del cuerpo.
5. Aproximación final. Ahora los participantes se encuentran a menos de treinta centímetros uno de otro. Entonces hacen su aparición la mirada mutua, la sonrisa y una posición de la cabeza desconocida hasta ese momento. Pueden volverse las palmas de las manos hacia la otra persona.
6. Saludo próximo. Estando de pie los participantes tienen lugar las verbalizaciones estereotipadas y rituales características de la ceremonia de saludo, como, por ejemplo, «¡Hola, Pepe!», «¿Qué hay?», etc. Si la situación requiere contacto corporal (apretón de manos, abrazos, etc.), éste deberá ocurrir en ese preciso momento.

Nuestro estudio de la conducta de saludo ha confirmado algunas de las observaciones de Kendon y Ferber.[12] La naturaleza específica de los saludos variará de acuerdo con la relación entre los comunicantes, el ambiente y la conducta verbal concomitante. Aquí nos ocuparemos principalmente del comportamiento no verbal. Los saludos que hemos observado se iniciaban a menudo con un movimiento vertical o lateral de la cabeza acompañado de una intensa mirada. También fueron comunes las sonrisas, con independencia del grado de conocimiento. Tal vez la función de la sonrisa sea la de establecer un tono inicial positivo, amistoso. La mirada intensa señala que los canales de comunicación están abiertos y que existe la obligación de comunicarse. Otras conductas de saludo relacionadas incluyen guiños y destellos de ceja (analizados en el capítulo 2). A me-

nudo las manos se mantienen activas en el proceso de saludo, con movimientos, ademanes, apretones de manos,[13] palmadas y diversos gestos emblemáticos tales como el signo de la paz, el puño alzado o el gesto de levantar los pulgares. Otras veces las manos se ocuparán en gestos aparentemente higiénico como por ejemplo entremeter los dedos en el cabello. El acto táctil de tocar puede adoptar la forma de abrazos, besos o golpes en manos y brazos. La boca puede sonreír o asumir una forma oval, sugiriendo así que está lista para hablar.

En el análisis relacionado con las situaciones cotidianas de despedida hemos llegado a la conclusión de que la retórica de la despedida tiene tres funciones.[14] La principal función reguladora de la despedida es señalar el final de la interacción, el anuncio de que pronto terminará el contacto físico y/o vocal inmediato. Una vez más, las manifestaciones no verbales específicas de estas funciones variarán según las relaciones entre los comunicantes. El diálogo anterior, la posición del cuerpo (de pie/sentado), el momento anticipado de separación y otros factores. El decrecimiento de la intensidad de la mirada y la colocación del cuerpo propio desplazado hacia la salida más cercana fueron las dos conductas no verbales más frecuentes en nuestro estudio y parecen señalar adecuadamente la ausencia inminente. Los rituales de despedida sirven frecuentemente para resumir lo esencial del discurso. Por lo general esta función se realiza verbalmente, pero un beso de adiós puede condensar suficientemente los placeres de la noche y ser calificado, pues, como un resumen. Por último, las despedidas tienden a expresar una actitud de apoyo mutuo, lo cual contribuye a eliminar cualquier negatividad que pudiera surgir de las señales de terminación del actual encuentro, a la vez que se establece un tono positivo para el próximo, tal y como si se dijera: nuestra conversación ha finalizado, pero nuestra relación no. El apoyo no verbal puede encontrarse en una sonrisa, un apretón de manos, un contacto físico, un movimiento de cabeza y la inclinación del cuerpo hacia adelante. Puesto que tan importante parece ser el señalar el apoyo, a menudo se emplean las señales verbales más directas, como por ejemplo, «Gracias por estar conmigo. Me alegro de haber tenido la oportunidad de hablarte».

La cabezada y la inclinación hacia adelante cumplen varias funciones al mismo tiempo. La cabezada rápida hacia el final

de una conversación sirve para reforzar al hablante acerca de lo que está diciendo, pero puede tratarse de un refuerzo más bien vacuo, puesto que también puede señalar un deseo de terminar la conversación. Normalmente, si no hay evidencias de desacuerdo o falta de comprensión, el hablante no sentirá necesidad de ampliar sus indicaciones. Y si bien a veces uno acompaña sus sentimientos de simpatía inclinándose hacia la otra persona, también hay que inclinarse hacia adelante para ponerse de pie antes de marcharse. Así, pues, como las palabras, los movimientos tienen múltiples significados y cumplen funciones muy diferentes.

Otros gestos no verbales de despedida incluyen el mirar el reloj, poner las manos sobre los muslos para apoyarse al incorporarse, lo que también señala a la otra persona que está uno a punto de abalanzarse, reunir y ordenar las pertenencias personales, acelerar el rito de la despedida con sonidos no verbales, como palmearse los muslos al levantarse, patalear levemente en el suelo al incorporarse, o golpear el escritorio o la pared con los nudillos o la palma de la mano. Por último, advertimos que casi todas las variables no verbales que hemos estudiado tienden a incrementar su frecuencia durante el último minuto de interacción, con un momento álgido en los quince segundos inmediatamente anteriores al acto de ponerse de pie. Esta actividad incrementada en, por lo menos, diez partes del cuerpo justo antes de finalizar puede justificar nuestra frustración cuando el compañero «falla», esto es, cuando vuelve a llamarnos mediante el consabido: «Oh, sólo una cosa más...» Pues significa que tenemos que volver a recomenzar todo el proceso de despedida.

El turno en las conversaciones. Las conversaciones comienzan y en algún momento terminan. Pero entre estos dos extremos, es necesario intercambiar los roles de hablante y oyente, o sea, turnarse. Sin apenas ser conscientes, utilizamos movimientos del cuerpo, vocalizaciones y conductas verbales que desempeñan con sorprendente eficacia esta alternancia. El intercambiar con fluidez los papeles de hablante y oyente es, en realidad, una extensión de nuestro análisis de la sincronía de interacción. Y puesto que una enorme cantidad de señales de alternancia son visuales, se comprende que nos lleve más tiempo sincroni-

zar los intercambios en las conversaciones por teléfono o por interfono.

La conducta de alternancia de papeles constituye una interesante curiosidad en el comportamiento humano. Formamos juicios importantes sobre los demás basados en la forma en que se asignan los turnos y en la fluidez con que se producen los intercambios. El turnarse eficazmente estimula la percepción de que dos conversadores «se llevan realmente bien» o que nuestro compañero es un comunicante muy competente. En cambio, la falta de eficacia en la alternancia de turnos puede provocar las consideraciones de «grosero» (interrumpir demasiado), «dominante» (no ceder lo suficiente el turno) o «frustrante» (ser incapaz de una aportación importante).

Las conductas de alternancia de papeles han sido deducidas, en general, de los análisis de adultos blancos interactuantes de clase media y alta, y algunas de estas conductas y secuencias de conductas pueden no encontrarse en otros grupos. LaFrance y Mayo observaron que los interactuantes negros miraban más mientras hablaban, en tanto que los caucásicos miraban más cuando escuchaban.[15] Otros grupos pueden desarrollar pautas de conducta con más pausas sin rellenar, que pueden comunicar la cesión del turno a los no familiarizados con las costumbres del grupo. Cuando los niños aprenden las reglas de la alternancia se comportan de formas que raramente advertimos en los adultos, tales como tirar de la ropa de los padres y levantar las manos solicitando un turno para expresarse oralmente.

Los hablantes practican dos conductas de alternancia de turnos: 1) la cesión del turno y 2) el mantenimiento del turno. También los oyentes inician dos tipos de conductas de alternancia de turnos: 1) solicitación de turno y 2) renuncia al turno. Las conductas asociadas a estos actos se deducen de cuidadosos análisis tanto de elementos visuales como auditivos correspondientes a articulaciones en que los interactuantes intercambian o mantienen su turno de hablantes.[16] Sin embargo, ha de observarse que una cierta familiaridad con las reglas de interacción también constituye una parte importante en la alternancia efectiva de papeles; así, por ejemplo, antes de observar ninguna conducta específica de alternancia de papeles en la conversación, la mayoría de las personas se introducen en una conversa-

ción con el convencimiento de que los turnos de hablante y oyente se alternarán generalmente en una secuencia de tipo a b a b a b, y de que cuando una persona «termina» una intervención, la otra generalmente está obligada a «retomar el hilo de la conversación».

1. *Cesión del turno.* «Ceder el turno» significa entregar literalmente el turno y esperar a que la otra persona comience a hablar.

La Figura 6.1 muestra cómo el final de una intervención puede comunicarse con marcadores cinésicos que aparecen y

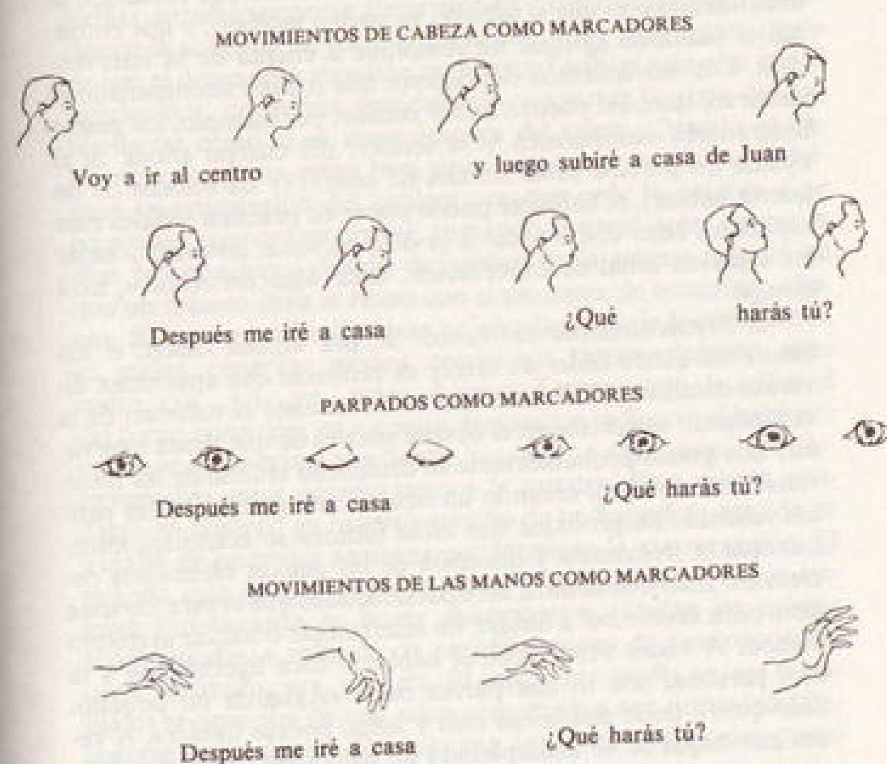


FIG. 6.1 Algunos marcadores cinésico-posturales de enunciados de sintaxis norteamericana. Tomado de Scheflen, A. E., «The Significance of Posture in Communication Systems», *Psychiatry*, 1964, 27, pág. 321. Utilizado con permiso del autor y el editor.

desaparecen con el volumen de la voz del hablante. Las preguntas del hablante indican claramente que cede su turno y espera que el interlocutor responda. Si el hablante se propone contestar una pregunta retórica es probable que apreciemos ciertas señales de que mantiene el turno, pero si el oyente está ansioso por entrar en la conversación puede tratar de contestar incluso la pregunta retórica. También podemos indicar el final de nuestra intervención vocalmente mediante un decrecimiento del volumen, un *tempo* más lento, un arrastramiento de la última sílaba o una intervención «remolque» tal como «ya lo sabes», o «y cosas de éstas». Naturalmente, una pausa ampliada y prolongada también es señal de cesión de turno. Sin embargo, lo más frecuente es que el silencio se vuelva molesto, y que entonces el hablante agregue un remolque a cuenta de la intervención. Los movimientos del cuerpo, que habían acompañado el discurso, también pueden haber cesado, por ejemplo, los gestos ilustradores desaparecen y la tensión del cuerpo afloja. Si el oyente no percibe estas señales de cesión (y da señales de no querer hablar), el hablante puede poner en práctica señales más explícitas, tales como tocar a la otra persona, levantar y bajar las cejas en señal de expectación, decir algo así como «¿Está bien?».

2. *Mantenimiento del turno.* Si, por alguna razón, el hablante no quiere ceder su turno, es probable que aparezcan diversas conductas, tal como que se incremente el volumen de la voz cuando se percibe en el oyente señales de que desea intervenir. Los gestos probablemente se detendrán al final de las intervenciones verbales, creando un equivalente gestual de las pausas rellenas. Es probable que estas últimas se acentúen, mientras que la frecuencia y duración de las pausas silenciosas decrezcan. Esto obstaculiza las oportunidades que la otra persona tiene para comenzar a hablar sin interrumpir o hablar al mismo tiempo. A veces vemos que el hablante toca ligeramente a la otra persona, con lo que parece decir «Aguarda un poquito. Sólo quiero decir dos cosas más y luego podrás hablar». A veces este toque se ve acompañado de palmadas como si se quisiera calmar al oyente impaciente. En algunos aspectos, este acto de tocar tiene el mismo efecto que si se tapara con la mano la boca del oyente, lo que las reglas de urbanidad de esta sociedad no permiten.

3. *Solicitación del turno.* Cuando no estamos en el uso de la palabra pero queremos hablar, podemos poner de manifiesto diferentes conductas. Un índice levantado parece simbolizar casi siempre un instrumento para crear un «agujero» conversacional en la corriente de palabras del hablante, pero significa más bien una señal formal y familiar de pedir la palabra, aprendida ya desde la escuela, la de levantar la mano. A veces el acto de alzar el índice se acompaña de una sonora inspiración y de la adopción de una postura recta y tiesa, que señala la inminencia del acto de hablar. En algunos casos, algunos autoadaptadores clasificados como conductas de acicalamiento también pueden ser señales de preparación para el nuevo papel. El mero acto de hablar simultáneamente (interrupción prolongada) será portador de la solicitud de turno para hablar, pero para estar seguro de que el deseo será atendido es menester hablar más alto que el interlocutor, comenzar gesticulando y apartar la vista del hablante tal como si se dispusiese ya del turno. Cuando el hablante y el oyente están bien sincronizados, este último anticipará la articulación del hablante en que cede la palabra y se preparará concordantemente, tomando el ritmo antes de que la otra persona haya dejado de hablar, de la misma manera en que un músico lleva el ritmo con el pie antes de comenzar a tocar. Si el ritmo del solicitante no se adapta al de los hablantes, se suelen observar ciertos comienzos tartamudeantes, tales como, «yo... yo... yo... esto». A veces el mecanismo de solicitud del turno consistirá en ejecutar gestos que indiquen al hablante para que se dé prisa, al advertir que cuanto antes termine su intervención, antes comenzaremos la nuestra. Esta misma conducta se observó en nuestro estudio de la despedida cuando se trataba de personas ansiosas por terminar la conversación. El método más común de estimular a la otra persona a que termine rápidamente es hacer movimientos rápidos de cabeza acompañados a menudo de verbalizaciones de seudoacuerdo, como «mhmm», «ya, ya», etc. El solicitante confía en que el hablante se aperciba de que estos comentarios son demasiado frecuentes y no siguen con lógica a las ideas expresadas como para ser signos de refuerzo.

4. *Renuncia al turno.* Hay casos en que percibimos señales de que el hablante cede su turno, pero no queremos hablar. Entonces probablemente nos mantendremos en posición relajada

de oyentes, guardaremos silencio o miraremos intencionalmente a algo en el entorno. Más a menudo exhibiremos una conducta que muestre nuestro continuado interés en las palabras del hablante, pero que al mismo tiempo niegue que estemos buscando un turno. A veces adopta la forma de una sonrisa, una cabezada, la finalización de una oración comenzada por el hablante, la breve exposición de lo que el hablante acaba de decir, un breve ruego de clarificación de las observaciones del hablante, o muestras de aprobación mediante oportunas interjecciones («uhum», «ajá») u otros ruidos tales como chasquidos de lengua que dan a entender «No debías haberlo dicho».

Adaptadores

Como el mismo término expresa, los adaptadores son adaptaciones conductales que ejecutamos respondiendo a ciertas situaciones de aprendizaje, por ejemplo, aprender a realizar alguna acción corporal o instrumental, a manejar las emociones propias, a satisfacer necesidades o llevarse bien con los demás. Estas conductas (o algunos restos de ellas) aparecen en situaciones en que la persona se siente cercana a las condiciones de las experiencias del aprendizaje temprano. En general no nos damos cuenta de que ejecutamos tales conductas, pero las frecuentes retroalimentaciones pueden aumentar nuestra sensibilidad, por ejemplo, cuando alguien nos dice «¡Deja de hurgarte la nariz!». Aunque la investigación sobre adaptadores no es muy amplia, parece haber cierto consenso en que los adaptadores se asocian, en general, con sentimientos negativos respecto de sí mismo o de otra persona. Hay también clasificaciones útiles de diferentes tipos de adaptadores. Estas clasificaciones incluyen tanto el probable referente de la conducta (yo mismo, otro, un objeto) como el tipo de conducta (rascar, frotar). Actualmente se realizan algunos intentos para conectar algunos adaptadores a estados emocionales o anímicos específicos. La mayor parte de la investigación se ha concentrado en los autoadaptadores.

El examen de pacientes psiquiátricos e individuos normales que han llevado a cabo Ekman y Friesen ha descubierto que los autoadaptadores aumentan cuando crece la incomodidad psicológica y la angustia de una persona.[17] Sin embargo, si el nivel

de angustia es demasiado alto, una persona puede quedar «paralizada» y no realizar ni el más mínimo movimiento. El descubrimiento de que los autoadaptadores se asocian también con sentimientos de culpa en los pacientes estudiados ilumina un aspecto de la investigación sobre el engaño que se tratará más adelante, en este capítulo. Específicamente, Ekman y Friesen descubrieron que los autoadaptadores tales como arrancar y frotar se relacionan con la hostilidad y la suspicacia de una persona. Teóricamente, este arrancar y este rascar son manifestaciones de agresión contra sí mismo o la proyección en sí mismo de la agresión que se siente contra otra persona. Otras especulaciones e hipótesis sobre los autoadaptadores incluyen la posibilidad de que el frotar pueda tener como finalidad el dar seguridad a uno mismo, que el cubrirse los ojos se asocie con la vergüenza y que la autolimpieza pueda mostrar un interés en la presentación propia ante sí mismo.

Freedman y sus colegas combinaron autoadaptadores y adaptadores a objeto en una categoría llamada «movimientos centrados en el cuerpo».[18] Freedman dice que puede haber un estrecho nexo entre tocarse el cuerpo y la autopreocupación, así como una reducción de la intención de comunicación, huida de la interacción y un posible empobrecimiento de la actividad simbólica.

Puesto que nuestro análisis de los adaptadores ha propuesto una cantidad de relaciones entre diversos movimientos corporales y estados afectivos o anímicos, concluimos esta sección con las ideas de Ekman respecto del tipo de información emocional de que son portadoras las distintas partes del cuerpo.[19] Sobre la base de esta investigación, Ekman sugiere que la región cabeza-rostro soporta información relativa a la emoción experimentada (cólera, alegría, etc.), mientras que las señales corporales comunican primordialmente información acerca de la intensidad de la experiencia emocional. Aunque esta información de afecto puede ser comunicada a través de señales corporales, probablemente resulta extraña y difícil de percibir para los observadores. Más específicamente, Ekman dice que las expresiones faciales y los actos corporales (movimientos de cierta duración) comunican estados emocionales específicos, mientras que las posiciones corporales (posiciones inmóviles de cierta duración) y orientación de cabeza (bajar o in-

clinar la cabeza) comunican en general estados afectivos generales, pero no emociones especificas.

Comunicación de actitudes, estatus y engaño a través de gestos, posturas y otros movimientos corporales

Algunas de las investigaciones de los movimientos y posturas corporales han analizado diversos efectos de comunicación antes que tipos especificos de conducta no verbal. Algunos tipos especificos de conducta se combinan mutuamente para comunicar una impresión particular. Nos ocuparemos aqui de los siguientes efectos o finalidades comunicativas: 1) actitudes de gusto/disgusto, 2) estatus y poder y 3) engaño.

La mayoria de los movimientos corporales a que nos referimos son aprendidos y varian de una cultura a otra. Por ejemplo, Efron apreció que los notables contrastes entre el estilo gestual de los judios de Europa oriental y los italianos del sur desaparecian gradualmente y se asimilaban en normas gestuales de la nueva cultura cuando esas personas emigraban a Estados Unidos.[20] Por esta razón, a menos que se especifique otra cosa, nuestro análisis de los movimientos corporales deberia considerarse especifico de una cultura, esto es, derivado primordialmente de, y generalizable a, personas adultas, caucásicas, de clase media y alta que viven en Estados Unidos.

Actitudes. Los movimientos y actitudes corporales han sido estudiados en el contexto del gusto y disgusto respecto de otra persona. El trabajo de Mehrabian es la base de referencia a partir de la cual se pueden realizar generalizaciones en este campo.[21] En resumen, la investigación de Mehrabian demuestra que el gusto se distingue del disgusto en que las inclinaciones son más pronunciadas hacia adelante, la proximidad es mayor, la mirada más intensa, los brazos y el cuerpo están más abiertos, la orientación del cuerpo es más directa, hay más conducta táctil, más relajación en la postura y expresiones faciales y vocales más positivas.

La postura de brazos en jarra (las manos en las caderas) por parte de un comunicante en pie era también, según Mehrabian, indicativa de la actitud del comunicante. Esta posición era

adoptada con mayor frecuencia durante la interacción entre personas que «se caian bien» que con personas que «se caian mal».

Otras investigaciones han explorado conductas de gusto/disgusto semejantes bajo el titulo cálido/frio. Reece y Whitman identificaron los componentes del lenguaje del cuerpo que expresan el que una persona sea percibida como «cálida».[22] Los indicadores de calidez comprendian un cambio de postura hacia la otra persona, sonrisa, contacto visual directo y manos quietas. Una persona «fria» miraba a uno y otro lado de la habitación, se repantigaba, tamborileaba con los dedos y no sonreia. Las señales de calidez, junto con el reforzador verbal «mm-mm», daban como resultado un incremento de la producción verbal (una clase particular de producción) de la otra persona. El reforzador verbal no bastaba por si mismo.

Clore y sus colegas reunieron una gran cantidad de juicios verbales que describian igualmente gusto y disgusto no verbales.[23] Estas conductas se restringian a acciones de mujeres en relación con hombres. La gran cantidad de descripciones de

CUADRO 6.1 *Conductas evaluadas como cálidas o frías*

CONDUCTAS CALIDAS	CONDUCTAS FRIAS
Lo mira a los ojos	Tiene mirada gélida
Le toca la mano	Se burla
Se mueve hacia él	Finge bostezar
Sonríe a menudo	Frunce el entrecejo
Lo mira de la cabeza a los pies	Se aleja de él
Tiene cara de felicidad	Mira al cielorraso
Sonríe con la boca abierta	Se escarba los dientes
Hace muecas	Sacude negativamente la cabeza
Se sienta directamente frente a él	Se limpia las uñas
Mueve la cabeza afirmativamente	Aparta la vista
Pliega los labios	Hace pucheros
Se lame los labios	Fuma incesantemente
Levanta las cejas	Hace sonar los dedos
Tiene los ojos muy abiertos	Pasea la mirada por la habitación
Hace gestos expresivos con las manos mientras habla	Se limpia las manos
Lanza miradas rápidas	Juega con los extremos abiertos de los cabellos
Se estira	Se huele el cabello

Extraído de Clore, G. L., Wiggins, N. H. y Itkin, S., «Judging Attraction from Nonverbal Behavior: The Gain Phenomenon», *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 1975, 43, págs. 491-497. Copyright 1975 por American Psychological Association. Reproducido con permiso.

conductas se reducía si se pedía a los sujetos que evaluaran en qué medida el comportamiento era portador preciso de gusto o de disgusto. El Cuadro 6.1 da una lista (ordenada) de las conductas que obtuvieron las evaluaciones más altas y las que obtuvieron las más bajas. Posteriormente una actriz representó estas conductas en una interacción con un varón y se grabó dicha interacción. No causó sorpresa alguna comprobar que los espectadores del vídeo sintieron que las conductas cálidas provocaban mayor satisfacción cuando el destinatario era un varón. El mayor interés de estas experiencias está relacionado con lo que ocurría cuando se proyectaba a los espectadores una grabación combinada en que la conducta de la actriz era cálida al comienzo y luego se volvía fría, o cuando su conducta era inicialmente fría y con posterioridad se tornaba cálida. Las reacciones ante estos videotapes se compararon con las respuestas a vídeos que mostraban retratos de la actriz absolutamente cálidos o totalmente fríos. Los sujetos consideraron que el hombre del vídeo debía sentirse más atraído por la mujer que, fría al comienzo se tornaba cálida, que por la mujer que se mantenía cálida durante todo el transcurso de la interacción. Además, los sujetos sintieron que la mujer cuya conducta cambiaba de la calidez a la frialdad era menos atractiva para el hombre que la mujer que permanecía fría durante todo el transcurso de la interacción.

Una contribución de Scheflen a la bibliografía sobre actitudes interpersonales de gusto o disgusto se relaciona con sus observaciones de las pautas de galanteo en Estados Unidos.[24] Para ello realizó filmes sonoros de numerosas entrevistas terapéuticas, encuentros de negocios y conferencias. Mediante el análisis de contenido de estos filmes llegó a la conclusión de que en estas escenas se exhiban coherentes y pautadas conductas de cuasi-galanteo. Posteriormente Scheflen desarrolló un conjunto de clasificaciones de tales conductas. La *disposición para el galanteo* define una categoría de conductas que se caracteriza por constantes manifestaciones de elevado tono muscular, escasa vaguedad en la mirada y ausencia de flaccidez en la cara, disminución de posturas desgarbadas y de espalda encorvada, así como reducción del vientre caído. La *conducta de acicalamiento* se caracteriza por acciones tales como acariciarse el cabello, arreglarse el maquillaje, mirarse al espejo, retocar la

ropa desordenada, abrocharse los botones, ajustarse la chaqueta, subirse los calcetines y anudarse correctamente la corbata. Las *señales posicionales* se reflejan en la disposición de los asientos que sugiere «no estamos dispuestos a la interacción con nadie más». Los brazos, las piernas y el torso se disponen de manera tal que impiden a los demás su entrada en la conversación. *Acciones de llamamiento* o invitación, que incluyen la mirada conquistadora, el sostener la mirada, el meneo de caderas, el cruzar las piernas para mostrar un muslo, el exhibir la muñeca o la palma de la mano, henchir los pechos, etc.

Otros han analizado las señales posicionales de Scheflen en términos de quien se siente o es excluido. La posición del torso y las piernas en la Figura 6.2 sugiere claramente, en a), «no estamos abiertos a los demás», y en b), «estoy contigo, no con él».

Rosenfeld diseñó un experimento en el que mujeres estudiantes trataban bien de ganar o bien de evitar la aprobación de otras estudiantes.[25] Las que buscaban aprobación se caracterizaron por sonrisas, cabezadas y una actividad gestual generalmente elevada. Rosenfeld, como Ekman, creyó que el mayor volumen de actividad gestual daba información acerca de la intensidad del estado afectivo, pues la búsqueda de aprobación inducía a una emoción más intensa. Aunque las sonrisas y las cabezadas tienen otros significados en diferentes contextos, parecen ser concomitantes no verbales de la conducta de búsqueda de aprobación.

Hay quienes creen que las personas que poseen actitudes muy similares compartirán una postura común, mientras que las posturas incompatibles pueden reflejar diferencias en las actitudes o en la relación. Por supuesto, puede haber muchas



FIGURA 6.2

otras razones para la adopción de posturas afines o incompatibles, así sucede, por ejemplo, en las posturas de relajamiento. Algunos terapeutas creen que mediante la igualación de posturas se puede promover una mejor armonía en la relación paciente-terapeuta, y en un estudio de la conducta del asesor psicológico se apreció que las respuestas de empatía se comunicaban primordialmente mediante conductas no verbales.[26] Las señales no verbales que se utilizaron en este estudio fueron la inclinación hacia adelante, orientación directa del cuerpo y mirada intensa, así como el mantenimiento de una distancia de 1,80 metros.

Llegados a este punto debería estar claro que somos capaces de comunicar actitudes personales de gusto o disgusto a través de los movimientos del cuerpo. Davis informa de que durante la celebración de un juicio en Chicago, el abogado de la defensa, William Kunstler, objetó que el juez Zulius Hoffman comunicaba su actitud a todo el público al inclinarse hacia adelante en una posición atenta durante la acusación del fiscal e inclinándose tanto hacia atrás que casi parecía dormido durante los razonamientos conclusivos de la defensa.[27]

Estatus. El trabajo de Mehrabian también nos proporciona información relativa al papel del estatus en la comunicación cinésica. Por ejemplo, cuando se está de pie, se descubrió que la orientación de la espalda era más directa con un destinatario de elevado estatus que con uno de estatus bajo, independientemente de la actitud del hablante respecto del destinatario. La posición de brazos en jarra es más frecuente cuando se habla a una persona que se considera perteneciente a un estatus más bajo que el propio. Mehrabian también apreció que los sujetos levantaban más la cabeza cuando hablaban a una persona de estatus elevado, especialmente cuando se trataba de hablantes varones que se dirigían también a varones. Los datos obtenidos en la observación parecen confirmar que los que asumían papeles inferiores bajaban la cabeza más a menudo, mientras que los que asumían papeles superiores las más de las veces mantenían la cabeza levantada. Se observó que la relajación de las piernas y las manos era mejor en los comunicantes de pie que comunicaban con destinatarios de estatus inferior. También era mayor la inclinación lateral en la comunicación con personas

CUADRO 6.2 *Resumen de los gestos de estatus y de poder de Henley*

	ENTRE INDIVIDUOS DE IGUAL ESTATUS		ENTRE INDIVIDUOS DE ESTATUS DIFERENTES		ENTRE HOMBRES Y MUJERES	
	Intimo	No intimo	Del superior	Del subordinado	Del hombre	De la mujer
Postura	Relajada	Tensa (menos relajada)	Relajada	Tensa	Relajada	Tensa
Espacio personal	Proximidad	Distancia	Proximidad (optativa)	Distancia	Proximidad	Distancia
Conducta táctil	Con toque	Sin toque	Con toque (optativo)	Sin toque	Con toque	Sin toque
Mirada	Se establece	Se evita	Fija, ignora	Ojos apartados (vigila)	Fija, ignora	Ojos apartados (vigila)
Proceder y aspecto	Informal	Circunspecto	Informal	Circunspecto	Informal	Circunspecto
Expresión emocional	Visible	Oculta	Oculta	Visible	Oculta	Visible
Expresión facial	Sonríe*	No sonríe*	No sonríe	Sonríe	No sonríe	Sonríe

* Conducta desconocida

Tomado de Henley, Nancy M., *Body Politics: Power, Sex, and Nonverbal Communication,* 1977, pág. 181. Reproducido con permiso de Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs, Nueva Jersey.

de estatus inferior que cuando se dirigían a personas de estatus superior. Las observaciones de Goffman en torno a las reuniones del personal en un hospital psiquiátrico confirmaron este descubrimiento.[28] Goffman observó que los individuos de estatus elevado (los psiquiatras) tomaban asiento adoptando posturas más relajadas, con los pies sobre la mesa y repantigados en sus asientos, mientras que las personas de estatus más bajo solían sentarse con formalidad, erguidas en sus sillas.

Para resumir la investigación de Mehrabian sobre indicadores no verbales de estatus/poder, podríamos decir que las personas de estatus elevado pueden asociarse con una mirada menos fija, relajación en el porte, mayor volumen de voz, uso más frecuente de la posición de brazos en jarra, ornamentación de la vestimenta con símbolos de poder, acceso a un territorio más amplio, movimientos y posturas más expansivos, mayor altura y más distancia. Todas estas características deben entenderse en el contexto de la comparación con la conducta de las personas de estatus inferior, aunque, a veces, las personas de estatus más elevado hacen gala de una mirada sostenida (por ejemplo, para intimidar). De modo semejante, una persona de estatus inferior se encuentra a menudo como «guardando la distancia» respecto a persona de estatus superior, no obstante esto podría ser en parte resultado de la necesidad que tiene la persona de estatus superior de mantener un territorio amplio o de enfatizar su preminencia.

Henley pasó revista a la bibliografía correspondiente a las conductas verbales y no verbales de hombres y mujeres y las comparó con los indicadores conductales de estatus y poder.[29] Las comparaciones de las conductas no verbales se resumen en el Cuadro 6.2.

Engaño. Freud dijo en cierta ocasión: «Quien tiene ojos para ver y oídos para oír puede estar convencido de que ningún mortal es capaz de guardar un secreto. Si los labios permanecen en silencio, habla con las yemas de los dedos; la delación le exuda por todos los poros».[30] Cada vez más investigadores exploran la naturaleza específica de esta hipótesis de Freud, preguntándose cuáles son las señales no verbales particulares que delatan a una persona cuando está tratando de engañar a alguien. Son muchas las observaciones no sistemáticas de la impostura, tal

como los «ojos esquivos» del mentiroso. El famoso abogado Louis Nizer sugiere que los jurados pueden adjudicar impostura a los testigos que 1) mueven las piernas a modo de tijeras cuando se les fomulan ciertas preguntas, 2) miran al cielorraso (como pidiendo ayuda), o 3) se pasan la mano por la boca antes de responder determinadas preguntas pareciendo significar: «¡Cómo me gustaría no tener que decir lo que estoy a punto de decir!».[31]

Las investigaciones académicas han encontrado una variedad de conductas asociadas a mentirosos comparándolas con comunicantes veraces. Según estos estudios, los mentirosos adoptan un tono de voz más agudo,[32] mantienen menos tiempo la mirada y usan adaptadores más prolongados,[33] menos ilustradores (menos entusiastas), más emblemas del estilo de mover las manos (inseguridad), más adaptadores —en particular adaptadores faciales—,[34] y menos cabezadas, más lapsus verbales, ritmo más lento en el hablar y posiciones más lejanas en relación con sus compañeros.[35] Estas investigaciones no han dado resultados siempre coherentes, aunque los estudiosos han utilizado muchos métodos para crear una situación de impostura con fines analíticos. Además, no disponemos de información sobre cuál de las señales registradas, si es que hay alguna, utilizan los observadores cuando tratan de detectar la impostura. Sin embargo, sabemos que la mayoría de las investigaciones muestran que los observadores no entrenados pueden detectar comunicaciones engañosas de extraños sólo en la proporción del mero azar, esto es, en un cincuenta por ciento de los casos.

Ekman y Friesen desarrollaron un marco teórico en relación con la manifestación de señales no verbales respecto a la impostura.[36] Centraron la atención preferentemente sobre el rostro, las manos y los pies/piernas, ya que Ekman y Friesen creían que si la postura fuera tan fácil de simular, no habría sido una fuente principal de filtración (que revela una información oculta específica) o de señales de engaño (que revelan que se está produciendo un engaño sin indicar la información específica). Considerando la capacidad de emisión, la retroalimentación interna y la externa, el rostro ocupa el primer lugar en las tres dimensiones; a continuación vienen las manos y por último los pies/piernas. La disponibilidad de señales de filtración y engaño invierte estas pautas, y así los pies/piernas resultan ser

una buena fuente de señales de filtración y engaño; después las manos, mientras que la cara es la fuente más pobre. Se arguye que nadie despilfarrará demasiado esfuerzo en inhibir o disimular en áreas del cuerpo que los demás ignoran en gran parte. Igualmente importante resulta el hecho de que no se pueden inhibir o disimular acciones en áreas del cuerpo acerca de las cuales se ha aprendido a desdeñar la retroalimentación interna, o acerca de las cuales se recibe poca retroalimentación externa.

Las señales de filtración y de fraude en el rostro provienen, en general, de movimientos microfaciales (que raramente se observan en la conversación cotidiana) y de simulaciones imperfectamente ejecutadas (la sonrisa demasiado prolongada y el entrecejo demasiado severo).[37] Las manos son más fáciles de inhibir que la cara porque se pueden ocultar a la vista sin que la ocultación misma se convierta en una señal de engaño. Sin embargo, las manos pueden hundirse en las mejillas, atormentarse con las uñas o sostener protectoramente las rodillas mientras el rostro está sonriente y afable. Las señales de filtraciones en las piernas o pies podrían incluir puntapiés agresivos, seductoras exhibiciones de pies, apretones de piernas autoeróticos o calmantes, o bien incesantes y abortados movimientos de fuga. Señales de impostura pueden ser también las posiciones tensas de las piernas, los frecuentes cambios de postura de éstas o los actos incesantes o repetitivos de piernas y pies. Como es obvio, la falta de realización de actos no verbales que de ordinario acompañan a los actos verbales, es también un signo de que algo no funciona.

La experimentación posterior confirmó la idea de que la mayoría de las personas prestan atención a su conducta facial cuando tratan de engañar a alguien pero los observadores no familiarizados con los comunicantes no pudieron distinguir a los impostores únicamente mediante el examen de las señales corporales, a menos que se les expusiera también la conducta de aquéllos cuando emitían mensajes veraces.[38]

Para que la impostura fracase debido a las señales no verbales de filtración o impostura, es condición necesaria la presencia de un deseo consciente de ser cogido, culpa secundaria, vergüenza o angustia por engañar, o tal vez el miedo a ser descubierto. También se puede fracasar debido a una imposibilidad de vigilar y disfrazar formas de conducta para las cuales no se

dispone de retroalimentación y de las que se ha advertido que la mayoría de la gente no les presta atención, olvidando que si el observador descubre el menor indicio de engaño vigilará intensamente estas conductas tradicionalmente descuidadas.

Permítaseme, a esta altura, reiterar un punto importante. Las conductas no verbales asociadas a zonas estudiadas en este capítulo han de mantenerse en una perspectiva contextual, lo que quiere decir que aun cuando una configuración dada de señales no verbales pueda ser portadora de sentimientos de calidez interpersonal, esa misma configuración puede adoptar un significado totalmente distinto en un contexto en el que las conductas de calidez estén neutralizadas, agregadas u ocultas por otros factores.

Resumen

Este capítulo trata del núcleo más importante del estudio no verbal humano, a saber, el cuerpo humano y su movimiento durante los contactos interpersonales. Se ha pasado revista a docenas de estudios, que se han resumido y clasificado. Dado que subdividimos y clasificamos un complejo conjunto de comportamientos, hemos de considerar que, en realidad, las conductas no aparecen aisladas, sino que operan en grupos y constituyen haces de señales. También recordaremos que, en última instancia, el significado de estas conductas lo encontrarán en un contexto específico personas específicas de ese mismo contexto. Lo que no equivale a decir que una conducta particular no pueda ser mejor sopesada que otra en una situación cualquiera; se trata simplemente de un recordatorio respecto a que a la hora de analizar la conducta no verbal es preciso evitar la excesiva simplificación.

¿Qué nos aporta la información contenida en este capítulo? Cuando observamos un lenguaje corporal, lo que vemos es un sistema que mantiene algunos paralelismos con el lenguaje hablado. Los datos presentes muestran que la cinésica no es un sistema de comunicación que posea exactamente la misma estructura que el lenguaje hablado. Sin embargo, los movimientos del cuerpo mayores o menores aparentan tener una clara relación con las correspondientes unidades del habla grandes o pe-

queñas. Los movimientos no parece que se produzcan al azar, sino que están inextricablemente ligados al habla humana. Desde el nacimiento existe un esfuerzo para sincronizar los movimientos del habla y del cuerpo, y los adultos manifiestan una auto-sincronía y una sincronía interaccional. Es posible que las personas cuyos movimientos corporales no son sincrónicos con el habla, padezcan de alguna enfermedad patológica; dos personas no sincrónicas no se pueden conocer bien, o puede suceder que entre ellas falte absolutamente la conducta de escucha. Ciertos movimientos que acompañan el habla se han formado incluso antes que la unidad del habla, algunos simultáneamente, y otros con posterioridad. El trabajo de Dittmann mostró que las vocalizaciones, las cabezadas y los movimientos de manos y pies de los oyentes suelen tener lugar al final de unidades rítmicas de la conversación del hablante, como si fuesen pausas en el seno de cláusulas fonémicas, aunque aparecen principalmente en las articulaciones entre estas cláusulas.

Asimismo se ha presentado una lista de emblemas comunes que se utilizan en Estados Unidos. Los reguladores se analizaron en los contextos de saludos y despedidas, y también en el turno en la conversación.

Los movimientos de la cabeza y la conducta visual se consideraron centrales en el comienzo y en el final del diálogo. Algunas conductas parecieron desempeñar varias funciones y tener varios significados diferentes, dentro de los rituales de saludo y de despedida. Se analizaron los métodos que utilizamos para intercambiar los turnos en la conversación entendidos como una extensión del concepto de sincronía interaccional. Hemos observado cómo puede el hablante ceder o mantener su turno para hablar por medio de la conducta no verbal y cómo el oyente puede solicitar de un modo no verbal su turno para hablar, o su rechazo. La investigación sobre el papel de adaptadores demostró que, en general, estaban ligados a sentimientos negativos, angustia, disconformidad, hostilidad encubierta, preocupaciones respecto de sí mismo y baja participación en el acontecimiento de la comunicación.

Finalmente pudo apreciarse cómo verdaderos haces de conducta no verbal pueden contribuir a comunicar diferentes ideas comunes e importantes. Se examinaron las actitudes de gusto y disgusto que parecían relacionarse con las percepciones de esta-

tus y poder. El análisis de Henley reveló que muchas conductas asociadas al estatus y al poder no eran utilizadas ni sentidas por mujeres, aunque sí se encontraban en los varones. Concluye el capítulo con un análisis de diversas conductas no verbales ligadas a impostores, enmarcadas dentro de las teorías de Ekman y Friesen del estudio del engaño.

Notas

1. Kuman, L. y Lazar, M.: «Gestural Communication in Preschool Children», *Perceptual and Motor Skills*, 1974, 38, págs. 708-710.

2. Efron, D.: *Gesture and Environment*, Nueva York, King's Crown Press, 1941.

3. Saitz, R. y Cervenka, E.: *Columbian and North American Gestures*, La Haya, Mouton Press, 1973.

4. Johnson, H. G.; Ekman, P y Friesen, W. V.: «Communicative Body Movements: American Emblems», *Semiotica*, 1975, 15, págs. 335-353.

5. Condon, W. S. y Ogston, W. D.: «Soundfilm Analysis of Normal and Pathological Behavior Patterns», *Journal of Nervous and Mental Disease*, 1966, 143, págs. 338-347. Véase también Condon, W. S. y Ogston, W. D., «A Segmentation of Behavior», *Journal of Psychiatric Research*, 1967, 5, págs. 221-235.

6. En el capítulo 10 podrán hallarse algunas referencias a este trabajo. Véase también Webb, J. T., «Interview Synchrony: An Investigation of Two Speech Rate Measures», en A. W. Siegman y B. Pope, (comps.), *Studies in Dyadic Communication*, Elmsford, N. Y., Pergamon Press, 1972.

7. Davis, F.: *Inside Intuition*, Nueva York, McGraw-Hill, 1971, pág. 103.

8. Condon, W. S. y Sander, L. W.: «Neonate Movement Is Synchronized with Adult Speech: Interactional Participation and Language Acquisition», *Science*, 11 de enero de 1974, págs. 99-101.

9. Dittmann, A. T. y Llewellyn, L. G.: «The Phonemic Clause as a Unit of Speech Decoding», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1967, 6, págs. 341-349; Dittmann, A. T. y Llewellyn, L. G., «Relationship Between Vocalization and Head Nods as Listener Responses», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1968, 9, págs. 79-84; Dittmann, A. T. y Llewellyn, L. G., «Body Movement and Speech Rhythm in Social Conversation», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1969, 11, págs. 98-106; y Dittmann, A. T., «The Body Movement - Speech Rhythm Relationship as a Cue to Speech Encoding», en A. W. Siegman y B. Pope, (comps.), *Studies in Dyadic Communication*, Elmsford, N. Y., Pergamon Press, 1972.

10. Goffman, E.: *Relations in Public*, Nueva York, Basic Books, 1971, págs. 84-85.

11. Kendon, A. y Ferber, A.: «A Description of Some Human Gree-

tings», en R. P. Michael, y J. H. Cook, (comps.), *Comparative Ecology and Behaviour of Primates*, Londres, Academic Press, 1973.

12. Krivonos, P. D. y Knapp, M. L.: «Initiating Communication: What Do You Say When You Say Hello?», *Central States Speech Journal*, 1975, 26, págs. 115-125.

13. Para una interesante discusión sobre el apretón de manos, véase Schiffrin, D., «Handwork as Ceremony: The Case of the Handshake», *Semiotica*, 1974, 12, págs. 189-202.

14. Knapp, M. L.; Hart, R. P.; Friedrich, G. W. y Shulman, G. M.: «The Rhetoric of Goodbye: Verbal and Nonverbal Correlates of Human Leave-Taking», *Speech Monographs*, 1973, 40, págs. 182-198.

15. LaFrance, M. y Mayo, C.: «Racial Differences in Gaze Behavior During Conversations: Two Systematic Observational Studies», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1976, 33, págs. 547-552.

16. Las conductas de turno de la conversación que aquí se citan provienen de muchas fuentes. Para un examen del principal investigador en este campo, véase Duncan, S., Jr., «Interaction Units During Speaking Turns in Dyadic, Face-To-Face Conversations», en A. Kendon; R. M. Harris y M. R. Key, (comps.), *Organization of Behavior in Face-To-Face Interaction*, Chicago, Aldine, 1975. Véase también Duncan, S., Jr. y Fiske, D. W., *Face-To-Face Interaction: Research, Methods, and Theory*, Hillsdale, N. J., Lawrence Erlbaum Associates, 1977. Para un resumen de una cantidad de estudios, véase Wiemann, J. M. y Knapp, M. L., «Turn-Taking in Conversations», *Journal of Communication*, 1975, 25, págs. 75-92. Los elementos vocales del turno de la conversación serán tratados extensamente en el capítulo 10.

17. Ekman, P. y Friesen, W. V.: «Hand Movements», *Journal of Communication*, 1972, 22, págs. 353-374.

18. Freedman, A.; Blass, T.; Rifkin, A. y Quitkin, F.: «Body Movements and the Verbal Encoding of Aggressive Affect», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1973, 26, págs. 72-85; Freedman, N., «The Analysis of Movement Behavior During the Clinical Interview», en Siegman, A. W. y Pope, B., *Studies in Dyadic Communication*, Elmsford, N. Y., Pergamon Press, 1972; Freedman, N. y Hoffman, S. P., «Kinetic Behavior in Altered Clinical States: Approach to Objective Analysis of Motor Behavior During Clinical Interviews», *Perceptual and Motor and Motor Skills*, 1967, 24, págs. 527-539.

19. Ekman, P.: «Differential Communication of Affect by Head and Body Cues», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1965, 2, págs. 726-735. También Ekman, P., «Head and Body Cues in the Judgments of Emotion: A Reformulation», *Perceptual and Motor Skills*, 1967, 24, págs. 711-724.

20. Efron: *Gesture and Environment*.

21. Para un resumen de este trabajo realizado en 1972, véase Mehrabian, A., *Nonverbal Communication*, Chicago, Aldine, 1972.

22. Reece, M. y Whitman, R.: «Expressive Movements, Warmth, and Verbal Reinforcement», *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1962, 64, págs. 234-236.

23. Clore, G. L.; Wiggins, N. H. e Itkin, S.: «Gain and Loss in Attraction: Attributions from Nonverbal Behavior», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1975, 31, págs. 706-712.

24. Scheflen, A. E.: «Quasi-Courtship Behavior in Psychotherapy», *Psychiatry*, 1965, 28, págs. 245-257.

25. Rosenfeld, H.: «Instrumental Affiliative Functions of Facial and Gestural Expressions», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1966, 4, págs. 65-72.

26. Hasse, R. F. y Tepper, D. T.: «Nonverbal Components of Empathic Communication», *Journal of Counseling Psychology*, 1972, 19, págs. 417-424.

27. Davis: *Inside Intuition*, pág. 93.

28. Goffman, E.: *Encounters*, Indianapolis, Ind., Bobbs-Merrill, 1961.

29. Henley, N. M.: *Body Politics: Power, Sex, and Nonverbal Communication*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1977.

30. Freud, S.: «Fragment of an Analysis of a Case of Hysteria (1905)», *Collected Papers*, Nueva York, Basic Books, 1959, vol. 3.

31. Nizer, L.: The Implosion Conspiracy, Greenwich, Conn., Fawcett, 1973, pág. 16.

32. Ekman, P.; Friesen, W. V. y Scherer, K. R.: «Body Movement and Voice Pitch in Deceptive Interaction», *Semiotica*, 1976, 16, págs. 23-27.

33. Knapp, M. L.; Hart, R. P. y Dennis, H. S.: «An Exploration of Deception as a Communication Construct», *Human Communication Research*, 1974, 1, págs. 15-29.

34. Ekman, P. y Friesen, W. V.: «Hand Movements».

35. Mehrabian, A.: *Nonverbal Communication*, Chicago, Aldine-Atherton, 1972.

36. Ekman, P. y Friesen, W. V.: «Nonverbal Leakage and Clues to Deception», *Psychiatry*, 1969, 32, págs. 88-106.

37. Ekman y Friesen estudiaron cómo trata un sujeto de mentir mediante el rostro y algunas fuentes de filtración susceptibles de prestar ayuda a los observadores, como la morfología facial, la duración y la localización de la expresión y las expresiones micromomentáneas. Cf. Capítulo 11, «Facial Deceit», en Ekman, P. y Friesen, W. V., Unmasking the Face, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1975.

38. Ekman, P. y Friesen, W. V.: «Detecting Deception from the Body or Face», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1974, 29, págs. 288-298.

Referencias Bibliográficas

Birdwhistell, R. L.: «Background to Kinesics», *ETC*, 1955, 13, págs. 10-18.
Davis, F.: *Inside Intuition*, Nueva York, McGraw-Hill, 1971.
Efron, D.: *Gesture, Race and Culture*, La Haya, Mouton, 1972.

Ekman, P. y Friesen, W. V.: «The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding», *Semiotica*, 1969, 1, págs. 49-98.
Hayes, F.: «Gestures: A Working Bibliography», *Southern Folklore Quarterly*, 1957, 21, págs. 218-317.
Henley, N.: *Body Politics: Power, Sex, and Nonverbal Communication*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1977.
Hewes, G. W.: «The Anthropology of Posture», *Scientific American*, 1957, 196, págs. 123-132.
Key, M. R.: *Paralanguage and Kinesics*, Metuchen, N. J., Scarecrow Press, 1977.
Mehrabian, A.: *Silent Messages*, Belmont, Calif., Wadsworth, 1972.
Morris, D.: *Manwatching: A field Guide to Human Behavior*, Nueva York, Harry N. Abrams, 1977.
Scheflen, A. E. y Scheflen, A.: *Body, Language and the Social Order*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1972.

7. Los efectos de la conducta táctil

A menudo hablamos de cómo hablamos, y frecuentemente tratamos de ver cómo vemos, pero por alguna razón raramente hemos palpado cómo palpamos.

D. MORRIS

La escena transcurre en una biblioteca, pero muy bien podría suceder en el supermercado, el banco o el restaurante locales. Ocurre en medio segundo, y aun cuando no es advertido por los receptores, este acto afecta visiblemente su evaluación de la experiencia vivida en la biblioteca. Comencemos por el principio. Unos investigadores de la Universidad de Purdue quisieron investigar sistemáticamente los efectos de un toque breve y «accidental» en un contexto no íntimo.[1] Pusieron empleados de ambos sexos a devolver fichas de la biblioteca a los estudiantes y les pidieron que, al hacerlo, apoyaran en ciertos casos la mano directamente sobre la palma de la mano de la otra persona, con lo que producían contacto físico, mientras que en otros casos, en cambio, devolvieran las fichas sin tocar a los estudiantes. Fuera de la biblioteca se proveyó a los estudiantes con instrumentos para medir sus sensaciones respecto de los

empleados de la biblioteca y la biblioteca en general. Los estudiantes que habian sido tocados —sobre todo las mujeres— evaluaron al empleado y a la biblioteca de un modo significativamente más favorable que aquellos que no habian sido tocados. Esto sucedió tanto cuando los estudiantes se habian dado cuenta de que los habian tocado como cuando no fueron conscientes de ello. Los empleados podian estar haciendo otras cosas cuando tocaron a los estudiantes (por ejemplo, sonreir), aun cuando se los habia instruido para que mantuvieran una conducta constante respecto de todos los estudiantes. Sabemos asi la influencia del tacto, pero pudo haber operado en conjunción con otros aspectos del ambiente, la relación con los demás, las experiencias anteriores con el tacto, otras conductas, etc.

El tacto es un punto crucial en la mayoria de las relaciones humanas. Dentro de la comunicación desempeña un papel de entusiasmo, de expresión de ternura, es manifestación de apoyo afectivo y tiene muchas otras significaciones. El desarrollo de laboratorios de autoconciencia corporal y crecimiento personal prueban que en Estados Unidos hay mucha gente que siente necesidad de redescubrir la comunicación a través del tacto. Estos laboratorios estimulan el contacto fisico en un intento de romper ciertas barreras psicológicas. Muchos tratan de tomar una mayor conciencia de si mismos, de los demás y del mundo que les rodea, preferentemente a través de experiencias fisicas antes que mediante las palabras o la vista. Se trata de un amplio movimiento que refleja un vivo deseo de contacto humano. Hay inclusive un movimiento de restauración de ciertas necesidades táctiles insatisfechas. Como dice Montagu:

> Cuando el afecto y la compenetración se dan a través del tacto, el tacto se asociará a esos significados tanto como a la satisfacción de dar seguridad. Una experiencia táctil inadecuada tendrá como consecuencia una incapacidad para relacionarse con los demás en muchos aspectos humanos fundamentales.[2]

Tal vez el testimonio más dramático de la potencialidad comunicativa del tacto se encuentre en el ciego. El diario de Helen Keller cuenta algo que le sucedió una vez que tocaba a su perro: «Rodaba en el césped... su cuerpo gordo giraba, se puso tieso y se quedó inmóvil en posición erecta, mientras me lamia la mano... Si hubiera podido hablar creo que habria dicho conmigo que el paraiso se alcanza por el tacto».

El acto de tocar es como cualquier otro mensaje que comunicamos, y por ello puede provocar tanto reacciones negativas como positivas, según la configuración de las personas y las circunstancias. Deberiamos ser muy cuidadosos cuando generalizamos a partir del material que hemos presentado hasta ahora. Sabemos que a veces la gente se pone rigida, se angustia y/o se siente incómoda cuando se la toca; sabemos que el acto de tocar cuando se considera inadecuado a la indole de la relación puede provocar reacciones agresivas, incluso, devolver el toque en forma de bofetada o golpe. La observación cotidiana nos lleva a suponer que hay personas que consideran negativa casi toda conducta táctil. En algunos casos este disgusto puede estar relacionado con experiencias anteriores en el campo táctil.

El tacto y el desarrollo humano

La comunicación táctil es probablemente la forma de comunicación más básica y primitiva. En realidad, la sensibilidad táctil es el primer proceso sensorial que entra en funcionamiento. En la vida fetal, el niño comienza a responder a las vibraciones de los latidos del corazón materno, que golpean todo el cuerpo del niño y se ven magnificadas por el liquido amniótico. En cierto sentido, la primera impresión de lo que será la «vida» proviene de las sensaciones táctiles. Los niños recién nacidos continúan adquiriendo conocimiento de si mismos y del mundo que los rodea a través de exploraciones táctiles. Algunas de las experiencias táctiles comunes incluyen el toque de las manos del obstetra y de las manos que les cambian los pañales, los alimentan, los bañan, los acunan y los consuelan. Durante la primera infancia, las palabras acompañan el toque hasta que el niño asocia ambas cosas; entonces las palabras sustituyen al toque por completo. Por ejemplo, una madre puede golpear o palmear suavemente a un bebé para confortarlo. Conforme el niño crece, la madre puede golpearlo o palmearlo mientras susurra palabras de aliento. Por último, la madre puede decir desde la otra habitación: «Todo está en orden, mamá está

aquí». A partir del momento en que las palabras reemplazan el contacto táctil, una íntima proximidad es reemplazada por la distancia. Frank, que ha extraído importantes consecuencias de esta evolución, dice que los símbolos privados de convalidación táctil primaria en la niñez, sólo pueden establecerse con menos claridad y menos eficacia como códigos de comunicación en etapas posteriores de la vida.[3]

Se han realizado esfuerzos para examinar el contacto táctil parental en bebés y en niños. Parece razonable suponer que el neonato y el bebé reciben más estimulación táctil que el niño de catorce meses a dos años. Desde el punto de vista de las necesidades infantiles, esto parece necesario y predecible. Sin embargo, las conclusiones de Clay muestran que los niños comienzan a recibir más contacto táctil entre los catorce meses y los dos años que antes de esa edad. Este estudio indica también que los bebés niñas suelen ser objeto de estos actos físicos de afecto en mayor medida que los varones.[4] Sin embargo, resumiendo diversos proyectos de investigación, Lewis informa que durante los primeros seis meses de vida, los niños recibieron más contacto físico que las niñas. Después de los seis meses, a las niñas se les tocaba más y permanecían más tiempo junto a sus padres que los varones e incluso se les estimulaba a ese contacto.[5]

Willis y sus colegas observaron niños en la escuela primaria y en el ciclo básico de la escuela secundaria.[6] Desde el jardín de infancia hasta sexto grado, la cantidad de contacto físico que los niños recibían disminuía de un modo constante, pero superaba la mayoría de los datos disponibles del contacto físico en adultos. En los primeros años de la escuela secundaria, el contacto físico se encuentra aproximadamente a la mitad del volumen que en la escuela primaria. De estos estudios se desprenden otros interesantes descubrimientos. El más impresionante tuvo lugar entre chicos del mismo sexo. Los niños negros —y en especial las niñas negras— exhibieron más conducta de contacto físico. Si bien en la mayoría de los casos el contacto físico en la escuela primaria se inicia con las manos, los estudiantes de la escuela secundaria utilizaron mucho más el contacto hombros-hombros o codo-codo. En los primeros años de la escuela secundaria, las niñas comenzaron a dar muestras de contacto táctil más agresivo y los muchachos tenían mucho más con-

tacto debido a la práctica de la lucha-juego, muy común a esa edad.

Terminada la infancia, en Estados Unidos el niño pasa por un período de «latencia» durante el cual la comunicación táctil sólo desempeña un papel secundario. Más tarde, en la adolescencia, las experiencias táctiles con miembros del mismo sexo, y luego del contrario, son cada vez más importantes. La utilización del tacto para comunicar mensajes emocionales y relacionales a los mayores puede ser decisiva, especialmente a medida que se debilita la confianza en los mensajes verbales/cognoscitivos. Aunque en Estados Unidos se concede a los viejos mayor «licencia» para tocar a otros, no está claro en qué medida los otros los tocan a ellos. No hay duda de que los achaques de la edad requerirán más contacto táctil, pero es muy diferente que ese contacto sea «profesional/funcional» o que exprese sentimientos de afecto.

Las primeras experiencias táctiles parecen decisivas para la adaptación mental y emocional posterior. Los jóvenes que han tenido poco contacto físico durante la infancia aprenden a caminar y a hablar más tarde; se ha hablado de muchos niños esquizofrénicos que en su infancia se habían visto privados del contacto táctil de los adultos; algunos ejemplos de dificultades y retraso en la lectura y el habla también se asocian a una privación temprana de comunicación táctil y a comunicación táctil confusa. Montagu cita numerosas investigaciones sobre animales y seres humanos en apoyo de la teoría de que la satisfacción táctil durante la infancia y la niñez tiene una importancia fundamental en el posterior desarrollo de un comportamiento saludable. Sostiene que nunca se manipulará con exceso a un niño, pues «hay razones suficientes para creer que, así como el cerebro y el sistema nervioso de la salamandra se desarrollan más plenamente en respuesta a la estimulación periférica, así también ocurre en el caso del cerebro y el sistema nervioso de los seres humanos».[7] Los famosos experimentos de Harlow con «madres sustitutas» ofrecen pruebas provenientes del mundo animal en apoyo de la importancia del tacto para los niños. Harlow representó a una madre mona mediante una silueta de alambre que podía dar leche y protección; luego construyó otro muñeco de goma y esponja que no proporcionaba leche. Dado que los bebés monos eligieron sin lugar a dudas la madre de es-

ponja. Harlow extrajo la conclusión de que «la confortación del contacto» era una parte muy importante de la relación madre-hijo para los monos, y que la crianza era menos importante entendida como fuente de alimento que como fuente de contacto físico tranquilizador.

¿Quién toca a quién, dónde y en qué medida?

El volumen y calidad del contacto en el adulto varían considerablemente con la edad, el sexo, la situación y la relación de las partes implicadas. Se cuenta con informes de determinadas parejas casadas que, bien porque tengan poco que decirse, o bien porque tengan dificultades para establecer la intimidad a través de la palabra, que el contacto físico durante el coito se convierte en un modo de comunicación primordial para establecer «intimidad». En realidad, Masters y Johnson, los famosos investigadores sexológicos, sostienen que se proponen ayudar a la gente a lograr más comunicación efectiva: «Creemos que la relación sexual es el fin último de la comunicación». En Estados Unidos muchos factores han llevado a la creencia común de que el tacto sólo debería ponerse en práctica en relaciones extremadamente personales e íntimas, tal como suele suceder en la generalidad del mundo animal. Para algunos individuos, el contacto implícito en un tren suburbano lleno de gente o en el vestíbulo de un teatro es muy poco agradable, sobre todo si estos contactos se producen con individuos del mismo sexo. Estos sentimientos están profundamente arraigados. Muchos niños crecen aprendiendo a «no tocar» una multitud de objetos animados e inanimados; se les dice que no toquen su propio cuerpo y más tarde que no toquen el cuerpo de su amigo, o amiga; se tiene cuidado de que los niños no vean a sus padres «tocarse» mutuamente de manera íntima; algunos padres ponen de manifiesto una norma de no contacto al utilizar dos camas separadas; el tacto se asocia a admoniciones tales como «feo» o «malo» y es consecuentemente castigado, y se enseña que el contacto físico frecuente entre padre e hijo es algo poco masculino.

Hay situaciones que facilitarán o inhibirán la conducta táctil. La investigación de Henley sugiere que es más probable que

la gente toque: 1) cuando da información o consejo más que cuando lo pide; 2) cuando da una orden más que cuando responde a una orden; 3) cuando pide un favor más que cuando consiente en hacerlo; 4) cuando trata de convencer antes que cuando es convencido; 5) cuando la conversación es «profunda» más que cuando es casual; 6) en una fiesta más que en el trabajo; 7) cuando se comunica excitación más que cuando se la recibe de otro, y 8) cuando se reciben mensajes penosos más que cuando se emiten tales mensajes.[8] Heslin y Boss encontraron que el 60 por ciento de las personas que observaron saludando o despidiéndose en un aeropuerto se tocaban.[9] En las despedidas suelen darse con más frecuencia abrazos prolongados y mayor intimidad de contacto táctil que en los saludos. Cuanto mayor es la emoción (como se refleja en las expresiones faciales), y más íntima la relación percibida, mayores son las oportunidades de contacto táctil. Este estudio volvió a confirmar también otro descubrimiento importante, el de que a menudo son los hombres los que inician la conducta de tacto.

Henley investigó este descubrimiento de que en el contexto de relaciones de estatus,[10] los hombres parecen ser quienes tocan y las mujeres, son las tocadas. Henley nos pide que consideremos quién daría comienzo a una conducta de tacto en parejas tales como las que siguen: maestro-estudiante, policía-reo, médico-paciente, amo-esclavo, capataz-obrero y consejero-aconsejado. La mayoría de la gente tiende a considerar que será la persona de estatus más elevado la que inicie el contacto. El hecho de que lo inicie un «subordinado» (incluso que conteste al mismo con reciprocidad) es visto muchas veces como algo completamente extraño al orden establecido, presuntuoso o como una afrenta. En consecuencia, Henley sostiene que es tan probable (si no más) que el contacto físico iniciado predominantemente por el varón constituya una indicación de poder tanto como un reflejo de afecto. Cuando las mujeres inician el contacto físico con el hombre, a menudo se asocia dicho contacto con una intención sexual, puesto que, como concluye Henley, «la insinuación de poder resulta inaceptable».

Jourard contó la frecuencia con que se producía el contacto entre parejas en cafés de diversas ciudades y dio a conocer los siguientes contactos por hora: San Juan, Puerto Rico, 180; París, 110; Gainesville, Florida, 2; Londres, 0.[11] Además, Jourard

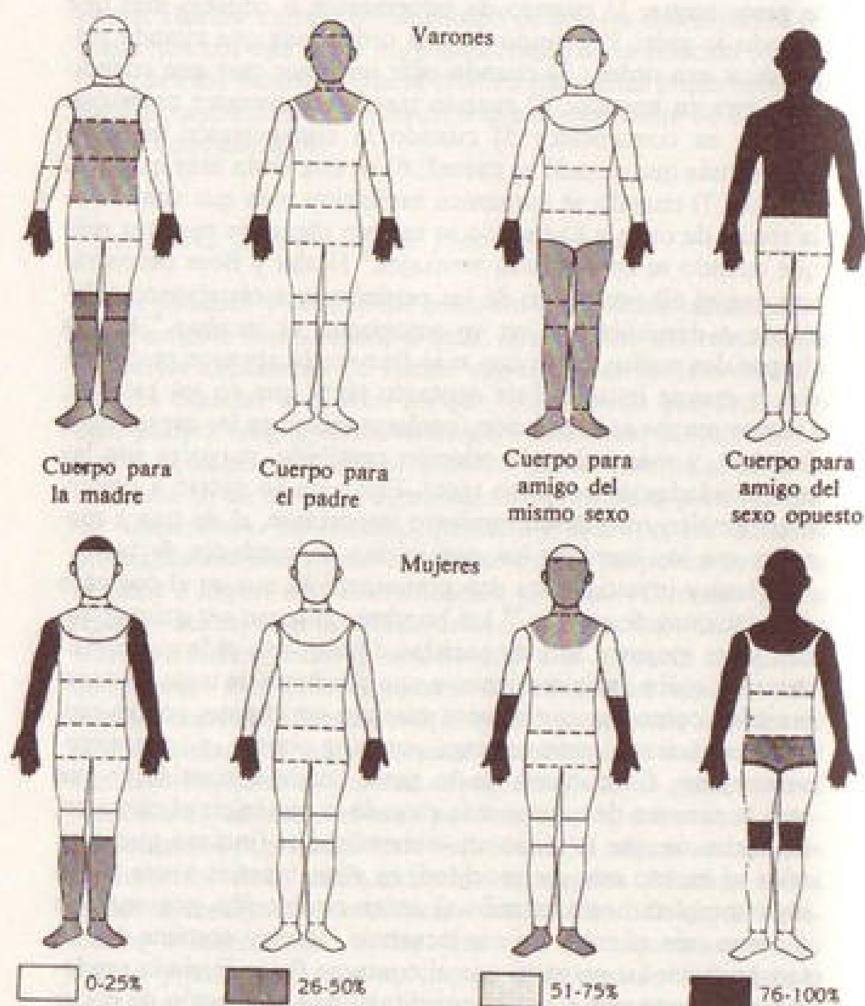


FIG. 7.1 Zonas del cuerpo implicadas en el contacto corporal

quiso saber qué partes del cuerpo suelen tocarse más a menudo. Aplicó un cuestionario a estudiantes, quienes debían indicar cuáles de las veinticuatro partes en que se había dividido el cuerpo tocaban ellos en los demás y cuáles tocaban los demás en ellos mismos. Se obtuvo la información relacionada con cua-

tro tipos de personas —madre, padre, amigo del mismo sexo y amigo de distinto sexo— durante los últimos doce meses. Entre otros hallazgos, el estudio de Jourard descubrió que las mujeres eran considerablemente más accesibles al tacto de otras personas que los varones. Los amigos del otro sexo y la madre intervenían en la mayor parte del contacto táctil, mientras que muchos padres apenas si tocaban algo más que las manos de sus hijos.

Los datos de Jourard que aparecen en la Figura 7.1 fueron reunidos en 1963-1964. Una repetición de esta investigación realizada más de una década después reveló más o menos los mismos resultados, salvo una excepción.[12] En el estudio posterior, tanto los varones como las mujeres se mostraron más accesibles a los amigos del sexo contrario de lo que habían sido diez años antes, además pudo apreciarse un aumento de contacto táctil en las partes del cuerpo que normalmente se consideran más íntimas, tales como pecho, estómago, caderas y muslos. A principios de los años setenta, Barnlund realizó un estudio comparativo de pautas de contacto táctil de japoneses y norteamericanos.[13] Se obtuvieron datos de 120 estudiantes universitarios pertenecientes a estas dos culturas, 60 mujeres y 60 varones. Los resultados de este estudio, que se muestran en la Figura 7.2, indican que prácticamente en todas las categorías, el volumen de contacto físico que informaron los norteamericanos fue el doble del que informaron los japoneses. En general, los norteamericanos parecen ser más accesibles a los demás, y más expresivos físicamente, en el campo táctil.

Si bien nuestro interés primordial se centra en la comunicación social, el estudio del tacto tiene también importantes implicaciones para las personas situadas en el seno de una institución. Watson encontró más contacto táctil entre los residentes de un hogar de ancianos si se daban las siguientes condiciones: 1) que la zona de contacto estuviera alejada de la región genital, 2) que el personal y los residentes fueran del mismo sexo, 3) que el iniciador del contacto fuera percibido como de estatus más elevado, y 4) que el residente estuviera relativamente libre de señales de deterioro físico.[14] Watson también señala que (debido a que el personal era mayoritariamente femenino) es probable que los residentes varones severamente disminuidos recibieran poco contacto táctil.

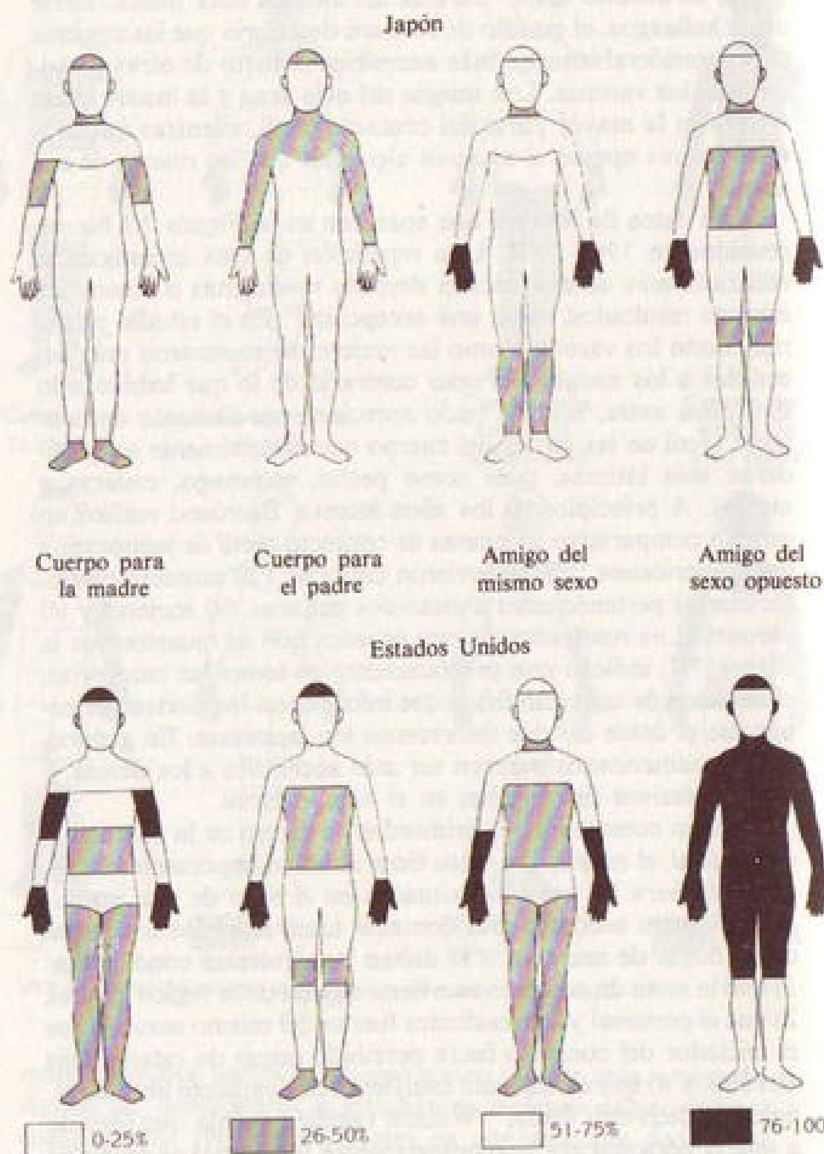


FIG. 7.2 **Pautas de contacto físico en Japón (arriba) y Estados Unidos (abajo)**

Diferentes tipos de conducta de contacto táctil

Dice Argyle que en la cultura occidental los tipos más comunes de contacto corporal son los siguientes:

TIPO DE TACTO	ZONAS CORPORALES TIPICAMENTE IMPLICADAS
Palmear	Cabeza, espalda
Abofetear	Cara, manos, nalgas
Dar puñetazos	Cara, pecho
Pellizcar	Mejillas
Acariciar	Cara, cabello, parte superior del cuerpo, rodillas, genitales
Sacudir	Mano, hombros
Besar	Boca, mejillas, pechos, manos, pies, genitales
Lamer	Cara, genitales
Sostener	Manos, brazo, rodilla, genitales
Guiar	Mano, brazo
Abrazar	Hombros, cuerpo
Enlazarse	Brazos
Apoyar sobre	Manos

Heslin clasificó los diversos tipos de contacto de acuerdo con los mensajes comunicados.[16] Esta taxonomía refleja una continuidad desde el contacto más impersonal al auténticamente personal.

1. *Funcional-profesional.* La intención comunicativa de este contacto táctil impersonal, a menudo «frío» y burocrático, está en el deseo de hacer cumplir alguna tarea, ejecutar un servicio. Se considera a la otra persona como un mero objeto, no como una persona, y no hay ningún tipo de mensaje íntimo o sexual que interfiera con la tarea que se tiene entre manos. Entre los ejemplos de estas situaciones se pueden nombrar al profesor de golf y su aprendiz, un sastre con su cliente o un médico con su paciente.

Lo mismo que otras formas de conducta no verbal, el contacto táctil puede contradecir o confirmar la información proporcionada por otros sistemas. Un médico puede decirle a un

enfermo que no debe de preocuparse por su inminente operación mientras que su modo de tocar puede confirmar sus palabras; pero si el médico es un hombre nervioso o brusco su contacto táctil puede contradecir la anterior explicación verbal. Agulera cuenta un caso en que la conducta táctil de las enfermeras incrementó la producción verbal de los pacientes y mejoró las actitudes de éstos respecto a las enfermeras.[17] La frase *producción verbal* no significa necesariamente un nivel más profundo de autorrevelación, sino simplemente más charla intrascendente. No se ha establecido una relación positiva entre el volumen de contacto táctil y la autorrevelación.[18]

2. *Social-cortés.* La finalidad de este tipo de toque es la de afirmar la identidad de la otra persona como perteneciente a la misma especie. Para ello se utilizan reglas de conducta que son esencialmente iguales. Si bien ahora el otro es percibido como una «persona», todavia se aprecia escasísima compenetración entre los interactuantes. El apretón de manos es el mejor ejemplo de este tipo de contacto. Aunque se supone que este tipo de saludo se remonta a tan sólo ciento cincuenta años, probablemente le precedió un modo de estrecharse las manos que se extiende hasta la antigua Roma.

3. *Amistad-calidez.* Esta clase de conducta de toque reconoce más el carácter único del otro, y expresa afecto por esa persona. Se reconoce a ese prójimo como amigo.

4. *Amor-intimidad.* Cuando se apoya la mano en la mejilla de una persona del sexo contrario o cuando se le abraza fuertemente, suele expresarse a través del tacto un vínculo o atracción emocionales. La otra persona es el objeto de nuestros sentimientos de intimidad o amor. Las diversas clases de contacto táctil en esta función suelen ser las menos estereotipadas y las que se adaptan a la otra persona en especial.

5. *Excitación sexual.* Aunque la excitación sexual suele ser un componente primordial del amor y la intimidad, también puede tener diferentes características. Nos referimos exclusivamente al contacto como expresión de excitación física. La otra persona es, en este caso, una expresión común, un objeto sexual.

Morris cree que las parejas heterosexuales de la cultura occidental atraviesan generalmente —como se aprecia en las pautas de cortejo de otras especies animales—, por una secuencia de pasos que se encaminan a la intimidad sexual.[19] Es importante ser consciente de que cada paso, aparte de los tres primeros, implica algún tipo de contacto: 1) ojo-cuerpo, 2) ojo-ojo, 3) voz-voz, 4) mano-mano, 5) brazo-hombros, 6) brazo-cintura, 7) boca-boca, 8) mano-cabeza, 9) mano-cuerpo, 10) boca-pecho, 11) mano-genitales, y 12) genitales-genitales y/o boca-genitales. Morris cree que, en general, estos pasos siguen siempre un mismo orden, aun cuando admite que existen variaciones. En los tipos socialmente formalizados de contacto corporal se encuentran procedimientos para saltarse estas etapas o para pasar a un nivel de intimidad mayor que el que cabia esperar, como, por ejemplo, un beso de despedida o una presentación con apretón de manos. Incluso el contacto boca-boca en parejas heterosexuales suele reflejar un estadio avanzado de intimidad, pero también puede surgir en ambientes menos íntimos con ninguna significación sexual, como, por ejemplo, cuando el animador de un programa de preguntas y respuestas por televisión besa por mero cumplido y sin intención alguna a las participantes a medida que llegan o cuando se marchan.

Según Morris, realizamos conductas de autocontacto táctil que comprenden: 1) conductas protectoras de tipo escudo para reducir las entradas o las salidas, así la acción de taparse los oídos o la boca con las manos; 2) acciones de limpieza, tales como llevarse la mano a la cabeza para rascarse, frotarse, hurgarse, limpiarse; 3) señales especializadas que comunican mensajes específicos, por ejemplo, sostener una mano bajo el mentón como queriendo decir «estoy harto de esto» o burlarse de alguien apoyando el pulgar en la nariz y abriendo la mano hacia adelante; 4) autointimidades, como cogerse una mano con la otra, apretar las piernas, masturbarse, etc.[20] Freedman ha estudiado el autocontacto táctil en pacientes psiquiátricos. Sólo se ocupó de los toques «dirigidos al cuerpo» mientras el paciente hablaba, y en condiciones tales que cabía esperar más bien que el sujeto hablara y no que escuchara.[21] Algunos de sus estudios preliminares muestran que en los pacientes con depresiones graves se aprecia un predominio de estos movimientos manuales dirigidos al cuerpo. Más adelante sugiere Freedman que

puede existir una estrecha unión entre el hecho de tocarse el cuerpo y la preocupación por uno mismo.

Morris resume los diversos tipo de contacto táctil íntimo, que constituyen lo esencial de su libro, mediante el siguiente ejemplo:

> 1) Cuando nos sentimos nerviosos o deprimidos, un ser querido puede intentar tranquilizarnos con un abrazo consolador o apretándonos fuertemente la mano. 2) En ausencia de un ser querido, es posible que tengamos que recurrir a personas especialistas, en contacto táctil tales como los médicos, que nos palmean la espalda y nos dicen que no nos preocupemos. 3) Si la única compañía que tenemos son un perro o un gato mimosos, podemos cogerlos en brazos y apretar nuestra mejilla contra su cuerpo peludo experimentando así el consuelo de su cálido tacto. 4) Si estamos completamente solos y un ruido espantoso nos despierta por la noche, podemos apretarnos la ropa de la cama contra el cuerpo y así sentirnos más seguros en su suave abrazo. 5) Pero si todo eso falla, todavía nos quedan nuestros propios cuerpos, y podemos apretarnos, abrazarnos, palmearnos y tocarnos a nosotros mismos en una gran variedad de formas para ayudarnos a ahuyentar los temores que nos dominan.[22]

Los significados de la conducta táctil

El significado de todo mensaje variará de acuerdo con una multitud de factores, por ejemplo, el contexto cultural y ambiental, la relación entre los comunicantes, la intensidad y la duración del mensaje, la percepción de dicho mensaje como intencional o no, y así sucesivamente. Por ejemplo, se podría colocar las siguientes conductas de contacto táctil en una escala de intimidad: tocar y soltar (lo menos íntimo), tocar y sostener, tocar y acariciar. Los datos disponibles acerca del significado del tocar son escasos, y las teorías que a continuación mencionamos representan los esfuerzos pioneros en este campo.

Argyle cree que el tacto puede decodificarse como portador de diversas actitudes interpersonales; así, puede significar inte

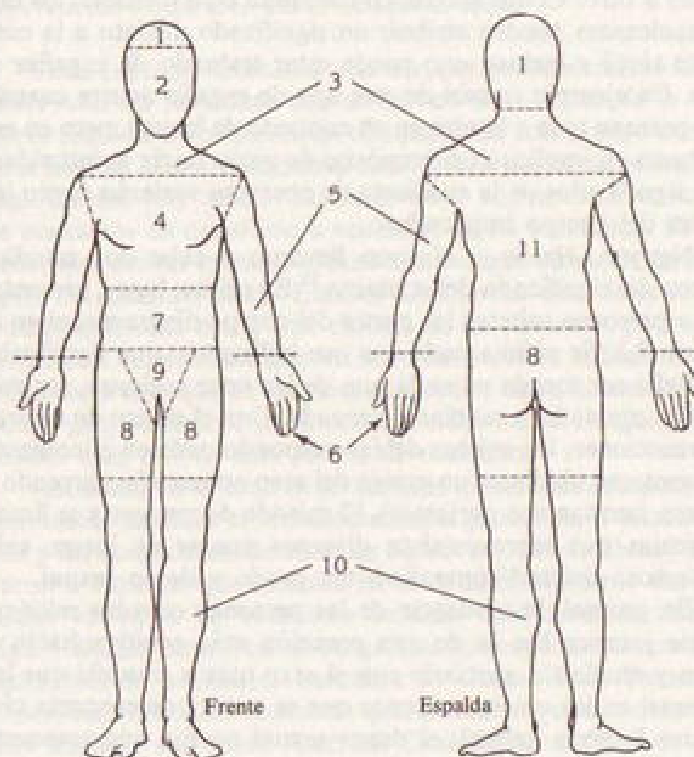


FIG. 7.3 El cuerpo humano diagramado en once regiones

rés sexual, dependencia en la crianza (acunar o acariciar a un bebé), adhesión afectiva (establecer relaciones amistosas) y agresión (establecer relaciones hostiles). Otras señales táctiles pueden interpretarse como inherentes al proceso mismo de la interacción. Este tipo de contacto no significa la interrupción de la conversación verbal. Se puede llamar la atención de alguien apretándole el brazo o golpeándolo en la espalda, indicar o marcar el comienzo (saludo) o el final (despedida) de una conversación, o cumplir algunas funciones rituales, como felicitar a una persona en una fiesta o tocar la cabeza de un bebé en un bautizo. También puede interpretarse el toque como «accidental» o «carente de significado» cuando tiene lugar en situaciones de hacinamiento o cuando un transeúnte roza involuntaria-

mente a otro. Como sucede en cualquier otro mensaje, los dos comunicantes pueden atribuir un significado distinto a la conducta táctil e incluso uno puede estar tratando de engañar al otro. Un ejemplo común de este tipo de engaño ocurre cuando una persona toca a la otra en un contexto de broma, pero en ese contacto va implícito un propósito de pasar hacia la intimidad. Los significados de la conducta de contacto variarán según las partes del cuerpo implicadas.

Nguyen, Heslin y Nguyen llevaron a cabo dos estudios acerca del significado del contacto.[23] En primer lugar, presentaron a personas solteras las partes del cuerpo diagramadas en la Figura 7.3. Se pidió a cada una que indicara lo que significaba para ella ser tocada en cada una de las once regiones, ser palmeada, apretada, acariciada o rozada. Con el objeto de centrar las reacciones, los sujetos debían responder sólo en el contexto del contacto táctil con un amigo del sexo opuesto (excluyendo a padres, hermanos o parientes). El método de respuesta se limitó a escalas que representaban diversos grados de juego, calidez/amor, amistad/compañerismo, grado y deseo sexual.

En general, la tendencia de las personas casadas relativamente jóvenes fue la de una reacción más positiva hacia el tacto y tendían a asociarlo con el sexo más a menudo que las solteras, en las cuales, a menos que se tratara de contacto táctil con la zona genital, el deseo sexual no fue una respuesta común.

El tipo de contacto pareció estar íntimamente ligado al juicio propio acerca de juego y de la calidez/amor; así, por ejemplo, el palmear se asociaba con el juego, pero el acariciar se asociaba con la calidez/amor y con el deseo sexual. Por otra parte, la amistad y la sexualidad parecieron estar más ligadas a la localización del contacto; así, por ejemplo, las manos, con independencia de cómo fueran tocadas, se las consideraba como agradables, cálidas y amistosas, mientras que la zona genital no se apreciaba como muy «juguetona» con independencia del tipo de toque que se evaluaba en cada momento.

Si bien para las mujeres solteras el contacto sexual no fue tan agradable y tan cálido como para los varones solteros, sí lo fue en cambio para las mujeres casadas. Los varones casados atribuyeron menos calidez/amor y agrado al contacto sexual que los hombres solteros o las mujeres casadas.

Diferencias culturales en la conducta táctil

Toda persona acostumbrada a viajar probablemente habrá observado las inmensas diferencias en el volumen de la conducta táctil de otros países en comparación con el suyo propio. Esta idea ha sido ampliamente confirmada por la experiencia, y seguramente hay mucho de cierto en el concepto de «culturas de contacto» en oposición a «culturas de no contacto». Es evidente que ciertas culturas estimulan más que otras los diversos tipos de contacto táctil. Estados Unidos ha sido considerada tradicionalmente como una cultura de no contacto, pero en la actualidad es probable que los norteamericanos utilicen el contacto táctil más que en ninguna otra época de su historia. En algunos grupos étnicos de Estados Unidos existirá seguramente mucho más uso de esta forma de contacto.

Así como en el seno de la llamada cultura de contacto hay diferencias basadas en los antecedentes genéticos, el estatus social y las condiciones de vida, las observaciones de Shuter le llevaron a concluir que también en las tradicionalmente denominadas «culturas de contacto» existían considerables diferencias.[24] Shuter centró su investigación sobre personas que interactuaban en ambientes naturales de Costa Rica, Panamá y Colombia. Sus datos muestran que, a medida que nos desplazamos hacia el sur desde América Central, la cantidad de contacto táctil y la conducta de asimiento decrecen.

Si dejamos aparte el rico almacén de material anecdótico de que disponemos, no es mucho lo que conocemos acerca de diferencias específicas y culturales en la conducta táctil. Desde luego estas diferencias existen; por ejemplo, en algunos países, cuando dos varones interactúan a veces se cogen las manos o se entrecruzan las piernas.

Resumen

Es muy probable que las primeras informaciones acerca de nosotros mismos, los demás y el medio en el que vivimos nos lleguen a través del tacto. El acto de tocar o de ser tocado por otro puede producir un gran impacto en la respuesta a una situación, aun cuando tal toque no fuera intencional, sino mera-

mente accidental. En algunos casos, esa forma de contacto es el método más efectivo para comunicarse; en otros, puede provocar reacciones negativas u hostiles. Los significados que asignamos al contacto táctil varían de acuerdo con la parte del cuerpo tocada, el tiempo que dura este contacto, la fuerza aplicada, el modo de tocar (con el puño cerrado o abierto, por ejemplo) y la frecuencia del toque. También esta acción puede tener significados diferentes en distintos medios (instituciones, aeropuertos, etc.) y con comunicantes de variadas edades o sexo y en diversos momentos de sus relaciones.

La conducta de toque se utiliza en ocasiones para comunicar actitudes interpersonales (como autoridad, afecto, etc.). Henley cree que el predominio de la iniciativa masculina en el contacto físico con mujeres representa un refuerzo coherente de las diferencias de status percibidas. También utilizamos el contacto como ayuda para manejar la interacción, así para guiar a otro individuo, llamarle la atención, acentuar algún mensaje facial o verbal mediante una presión o un abrazo a la otra persona, etc. Según Heslin los diversos tipos de conducta táctil podían ser: 1) funcional/profesional, 2) social/cortés, 3) amistad/calidez, 4) amor/intimidad y 5) excitación sexual.

Aunque los informes anecdóticos y unos pocos estudios aislados sugieren que Estados Unidos representa una cultura de no contacto, parece haber varios indicios de que esto está cambiando. Existen considerables diferencias en el volumen de contacto en el seno de la cultura estadounidense con independencia de cómo decidamos clasificar la cultura en su integridad. Está comprobado que los niños de esta cultura contactan más mediante el tacto que los adultos, pero parece haber un volumen decreciente de conducta táctil desde el jardín de infancia hasta el ciclo básico de la escuela secundaria. Algunos investigadores han descubierto que los muchachos y las muchachas tienen experiencias primitivas diferenciales en el dominio táctil y respecto de sus padres, pero la mayoría de investigadores están de acuerdo en la consideración de que las experiencias tempranas en el campo táctil son decisivas para la posterior adaptación del individuo.

Notas

1. Fisher, J. D.; Rytting, M. y Heslin, R.: «Hands Touching Hands Affecttive and Evaluative Effects of an Interpersonal Touch», *Sociometry*, 1976, 39, págs. 416-421.
2. Montagu, M. F. A.: *Touching: The Human Significance of the Skin*, Nueva York, Columbia University Press, 1971, pág. 292.
3. Frank, L. K.: «Tactile Communication», *Genetic Psychology Monographs*, 1957, 56, págs. 209-255.
4. Clay, V. S.: «The Effect of Culture on Mother-Child Tactile Communication», tesis doctoral, Columbia University, 1966.
5. Lewis, M.: «Culture and Gender Rules: There is No Unisex in the Nursery», *Psychology Today*, 1972, 5, págs. 54-57.
6. Willis, F. N. y Hoffman, G. E.: «Development of Tactile Patterns in Relation to Age, Sex and Race», *Development Psychology*, 1975, 11, pág. 866. Véase también Willis, F. N. y Reeves, D. L., «Touch Interactions in Junior High Students in Relation to Sex and Race», *Developmental Psychology*, 1976, 12, págs. 91-92.
7. Montagu, *Touching*, pág. 188.
8. Henley, N. M.: *Body Politics: Power, Sex and Nonverbal Communication*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1977, pág. 105.
9. Heslin, R. y Boss, D.: «Nonverbal Intimacy in Arrival and Departure at en Airport», manuscrito inédito, Purdue University, 1976.
10. Henley, N.: «The Politics of Touch», en Brown, P. (comp.), *Radical Psychology*, Nueva York, Harper & Row, 1973, págs. 421-433. Véase también el capítulo de Henley «Tactual Politics» en su libro *Body Politics*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1977.
11. Jourard, S. M.: «An Exploratory Study of Body-Accessibility», *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 1966, 5, págs. 221-231.
12. Rosenfeld, L. B.; Kartus, S. y Ray, C.: «Body Accessibility Revisited», *Journal of Communication*, 1976, 26, págs. 27-30.
13. Barnlund, D. C.: «Communicative Styles in Two Cultures: Japan and the United States», en A. Kendon; R. M. Harris y M. R. Key, (comps.), *Organization of Behavior in Face-To-Face Interaction*, La Haya, Mouton, 1975.
14. Watson, W. H.; «The Meanings of Touch: Geriatric Nursing», *Journal of Communication*, 1975, 25, págs. 104-112.
15. Argyle, M.: *Bodily Communication*, Nueva York, International Universities Press, 1975, pág. 287. En la lista original se efectuaron las siguientes modificaciones: 1) se sustituyó trasero por nalgas, 2) se añadió la palabra genitales a las cuatro áreas del cuerpo, y 3) se agregó la palabra hombros al tipo de contacto referido a «sacudir».
16. Heslin, R.: «Steps Toward a Taxonomy of Touching», trabajo presentado a la Midwestern Psychological Association, Chicago, mayo de 1974.
17. Agulera, D. C.: «Relationships Between Physical Contact and Verbal Interaction Between Nurses and Patients», *Journal of Psychiatric Nursing*, 1967, 5, págs. 5-21.

18. Jourard, S. M. y Rubin, J. E.: «Self-Disclosure and Touching: A Study of Two Modes of Interpersonal Encounter and Their Inter-Relation», *Journal of Humanistic Psychology*, 1968, 8, págs. 39-48.

19. Morris, D.: *Intimate Behaviour*, Nueva York, Random House, 1971, págs. 71-101.

20. *Ibíd.*, págs. 213-227.

21. Freedman, N.: «The Analysis of Movement Behavior During the Clinical Interview», en A. W. Siegman y B. Pope, (comps.) *Studies in Dyadic Communication*, Nueva York, Pergamon Press, 1972, págs. 153-175.

22. Morris: *Intimate Behaviour*, pág. 214.

23. Nguyen, T.; Heslin, R.; Nguyen, M. L.: «The Meanings of Touch: Sex Differences», *Journal of Communication*, 1975, 25, págs. 92-103; y Nguyen, M. L., Heslin R. y Nguyent, T., «The Meaning of Touch: Sex and Marital Status Differences», *Representative Research in Social Psychology*, 1976, 7, págs. 13-18.

24. Shuter, R.: «Proxemics and Tactility in Latin America», *Journal of Communication*, 1976, 26, págs. 46-52.

Referencias Bibliográficas

Frank, L. K.: «Tactile Communication», *Genetic Psychology Monographs*, 1957, 56, págs. 209-255.

Henley, N.: *Body Politics: Power, Sex and Nonverbal Communication*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1977.

Howard, J.: *Please Touch: A Guided Tour of the Human Potential Movement*, Nueva York, McGraw-Hill, 1970.

Levine, S.: «Stimulation in Infancy», *Scientific American*, 1960, 202, págs. 80-86.

Montagu, M. F. A.: *Touching: The Human Significance of the Skin*, Nueva York, Columbia University Press, 1971.

Morris, D.: *Intimate Behaviour*, Nueva York, Random House, 1971.

8. Los efectos de las expresiones faciales

Vuestro rostro, mi señor, es un libro
donde los hombres pueden leer extrañas cosas.

SHAKESPEARE (*Macbeth*, acto I)

El rostro es rico en potencialidad comunicativa. Ocupa el lugar primordial en la comunicación de los estados emocionales, refleja actitudes interpersonales, proporciona retroalimentaciones no verbales sobre los comentarios de los demás, y algunos aseguran que, junto con el habla humana, es la principal fuente de información. Por estas razones y debido a su gran visibilidad, suele prestarse mucha atención a los mensajes expresados por el rostro de los demás. Frecuentemente tenemos muy en cuenta las señales faciales cuando realizamos juicios interpersonales. Esta actitud proviene de la primera infancia, etapa en la cual prestamos especial atención a la enorme cara que se asoma por encima de la cuna y atiende nuestras necesidades. La mayoría de las investigaciones realizadas sobre las expresiones faciales (y otros componentes de la cara) han sido enfocadas desde el punto de vista de la manifestación e interpretación

de estados emocionales, y si bien éste es precisamente el tema central de este capítulo, deberíamos como mínimo mencionar que el rostro puede aportar datos significativos sobre la personalidad del individuo y que también puede proporcionar (y efectivamente proporciona) otras informaciones además de la relativa a un estado emocional.

El rostro y los juicios de personalidad

Hay rostros humanos de muchas formas y medidas. Los hay triangulares, cuadrados y redondos; la frente puede ser alta y ancha, alta y angosta, baja y ancha, baja y angosta, sobresaliente o deprimida; el cutis puede ser claro, oscuro, áspero, suave, arrugado o manchado; los ojos pueden ser equilibrados, cercanos, lejanos, hundidos o saltones; la nariz puede ser corta, larga, chata, ganchuda, aguileña, como una «patata» o como un «pimiento»; la boca puede ser grande o pequeña, con labios finos o gruesos; las orejas, también, pueden ser grandes o pequeñas, cortas o largas, y las mejillas pueden ser abultadas o permanecer hundidas. Pero además de los muchos rasgos aislados de la cara a los que podemos reaccionar, también dedicamos gran atención al rostro mismo. Consideramos a la cara como la fuente primaria de información acerca de otras personas, y probablemente formulamos juicios acerca de la personalidad de otros por sus características faciales, pero hasta ahora no disponemos apenas de datos científicos certeros que permitan una plena comprensión de este proceso.[1]

A pesar de que la investigación científica no nos ayuda demasiado en esta cuestión, podemos reflexionar acerca de cómo nuestras percepciones de los demás son generalizaciones a partir de las características del rostro. Por ejemplo, podemos ver a una persona cuya cara se parezca a la de alguien que conocemos y, sin más información, inferir características de personalidad similares en las dos personas. Es posible que le adjudiquemos una edad determinada, un sexo, o la raza, a partir de la confirmación facial, para luego asociar con estas percepciones otras características tales como, por ejemplo, esta persona es joven y posiblemente también alegre, enérgica e impaciente. En ocasiones se estereotipa un matiz particular para englobarlo

dentro de un grupo particular de personas, así es frecuente decir que alguien posee una nariz «judía».

El rostro y el manejo de la interacción

También la cara se utiliza para facilitar e inhibir nuestras respuestas en la interacción diaria. Las partes que componen la cara se usan para 1) abrir y cerrar los canales de comunicación, 2) complementar o calificar respuestas verbales y/o no verbales, y 3) reemplazar el habla. Las conductas pueden servir a diversas funciones al mismo tiempo, un bostezo, por ejemplo puede reemplazar al mensaje hablado «Estoy aburrido» y servir al mismo tiempo para cerrar los canales de comunicación.

Control de canales. Cuando estamos impacientes por hablar en una reunión, a veces abrimos la boca como si estuviéramos listos para hablar, lo que a menudo acompañamos con una notoria inspiración. Tal como lo advertimos ya en el capítulo 2, el destello de cejas (acompañado normalmente de una sonrisa) se encuentra en rituales de saludo y señala un deseo de interactuar. Las sonrisas también se advierten en situaciones en las que existe el deseo de cerrar los canales de la comunicación, así, una sonrisa de apaciguamiento puede acompañarnos mientras nos alejamos de alguien que nos amenaza con un daño físico. La sonrisa y el parpadeo son utilizados para coquetear con los demás y constituyen una invitación que no sólo abre los canales de la comunicación, sino que también sugiere el tipo de comunicación deseado.

Complementación o cualificación de otras conductas. En la conversación normal de toma y daca, hay momentos en que queremos «subrayar», magnificar, minimizar o apoyar mensajes. Estas señales pueden provenir del hablante o del oyente. Un mensaje verbal triste puede incrementar el énfasis mediante un gesto de las cejas, que normalmente acompañan la expresión de tristeza. Una sonrisa puede suavizar un mensaje que de otro modo podría interpretarse como extremadamente negativo. O bien se puede acompañar con un parpadeo al emblema de la

mano para expresar «OK» disipando así toda duda acerca de que se está comunicando aprobación.

En reemplazo de mensajes hablados. Ekman y Friesen han identificado lo que llaman emblemas *faciales*.[2] Como sucede en los emblemas de manos, estas exhibiciones tienen una traducción verbal uniforme. Los emblemas faciales identificados hasta ahora se diferencian de las expresiones emocionales reales en que en dichos emblemas, el emisor transmite verbalmente una emoción mientras gestualmente indica que no la está sintiendo en realidad. Estos emblemas faciales suelen tener lugar, por lo general, en contextos en los que no se produzca una emoción real. Normalmente se utilizan durante un tiempo mayor o menor que la expresión verdadera, y son ejecutados con sólo una parte de la cara. Cuando se deja caer la mandíbula y se mantiene la boca abierta sin dar muestra de otros rasgos de expresión de sorpresa, se puede estar diciendo que el comentario de la otra persona es sorprendente o bien que lo que acaba de decir nos ha dejado estupefactos. Los ojos ensanchados (sin otros rasgos de sorpresa ni expresión de miedo) pueden desempeñar la misma función que un «¡Oh!» verbal. Si se quiere comentar de modo no verbal el disgusto por una situación, puede bastar efectuar gestos tales como arrugar la nariz o levantar el labio superior o sólo una parte del mismo labio. A veces las cejas pueden comunicar «Estoy confundido» o «Lo dudo». Otros mensajes faciales tienen traducciones verbales comunes pero no se asocian con expresiones de emoción, como, por ejemplo, el «Usted sabe lo que quiero decir» por medio del parpadeo. El insulto o la desaprobación asociada con el acto de sacar la lengua,[3] o el excesivo pestañeo y el morderse los labios no necesitan el enunciado verbal «Estoy nervioso».

Aunque la discusión precedente proporciona una visión de conjunto de cómo se utiliza la cara para manejar la interacción, no refleja suficientemente la complejidad que un análisis riguroso requeriría. Por ejemplo, no nos hemos ocupado de la conducta visual concomitante ni de otros sutiles movimientos como las ligeras inclinaciones de cabeza y hemos generalizado sobre las sonrisas cuando realmente existen sonrisas muy diversas.

El rostro y las expresiones de emoción

Debido a la importancia del rostro en la exhibición de estados emocionales, los investigadores han sometido muchas veces el rostro a un estudio empírico. Las preguntas principales de esta investigación fueron: «¿Qué emociones representa el rostro?» y «¿Con qué precisión podemos juzgar las expresiones faciales de la emoción?» Últimamente se ha prestado particular atención a los efectos de las manifestaciones faciales de la emoción en los demás y a la consecuente conducta del emisor mismo. Examinaremos cada una de estas preguntas, pero antes nos detendremos en la naturaleza misma del rostro.

El rostro. Un estímulo complejo. Préstese atención a las siguientes situaciones:

1. Un empleado está convencido de que cumple simplemente con la media de trabajo y el supervisor le asegura que realiza un trabajo excelente. La primera reacción del empleado es de sorpresa (seguida probablemente de alegría), pero ¿cuál es su respuesta? El rostro muestra una leve sorpresa mientras hace algún comentario acerca de que él ya pensaba que estaba trabajando muy bien.
2. Un jugador de póker saca su cuarto as en una partida sin comodines. Seguramente su cara hará creer a los otros jugadores que no le pasa nada.
3. Una mujer recibe un regalo de Navidad que le sorprende gratamente aunque no se trata de nada espectacular. Sin embargo, su expresión facial y su comentario hace creer al donante (que está presente) que era lo que más deseaba en toda su vida.
4. La mujer de un ejecutivo reciente se ve obligada a asistir a la fiesta del jefe y se le dice explícitamente que su conducta influirá notablemente en la promoción de su marido. Está nerviosa y ofuscada. No obstante, según los que luego describen la fiesta, ella, feliz, despreocupada y satisfecha, había sido la atracción de la reunión.

Estos cuatro ejemplos ilustran ciertas reglas de expresión que tratamos de seguir. El ejemplo 1 ilustra la desintensificación de un afecto (la gran sorpresa se había de hacer pasar por

leve); en el ejemplo 2, el jugador de póker trataba de neutralizar un afecto, aparentando que no estaba en absoluto emocionado; la persona que reaccionaba al regalo de Navidad trataba de convertir la pequeña sorpresa en enorme, es decir, de sobreintensificar la emoción; la mujer del ejecutivo pretendia disfrazar un afecto de tensión o de abatimiento mediante una expresión de felicidad, frialdad, confianza. Estas reglas de expresión se aprenden, pero no siempre se es consciente de su utilización cuando las ponemos en práctica. Aprendemos que hay reglas culturalmente prescritas, como, por ejemplo, no reirse en los funerales. A veces también desarrollamos reglas de expresión personales basadas en nuestras necesidades o tal vez en las exigencias de nuestra profesión, como por ejemplo, los politicos o los marinos. Aprendemos que ciertas manifestaciones de afectos son adecuadas en determinados lugares e inadecuadas en otros, para determinados estatus y determinados roles y no para otros, y para un sexo y no para el contrario. También podemos utilizar diferentes manifestaciones respondiendo a un mismo acontecimiento en distinto momento o ante personas diferentes.



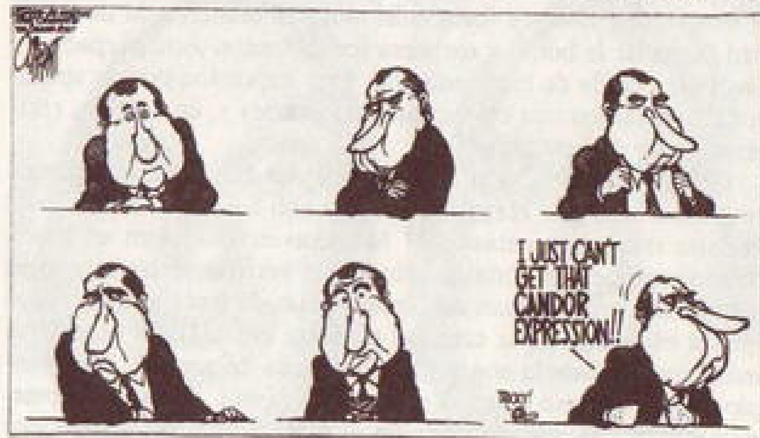
FIG. 8.1 Mezclas faciales. Las figuras 8.1 y 8.3 a 8.8 están tomadas de Ekman, P. y Friesen, W. V., *Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Clues*, 1975. Reproducido con permiso de Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, Nueva Jersey.

Otro aspecto importante de nuestras expresiones faciales estriba en el hecho de que no siempre representamos estados emocionales simples o «puros», en los que, por ejemplo, todas las partes del rostro muestren cólera. Sino que, por el contrario, el rostro es portador de múltiples emociones, que se denominan *mezclas de afectos*. Estas mezclas faciales de varias emociones pueden aparecer en el rostro en formas muy distintas: 1) en una zona facial puede mostrarse una diferente emoción que en otra zona, así podemos poner las cejas levantadas como expresando sorpresa, y a la vez apretar los labios con expresión de cólera. 2) Dos emociones distintas se muestran en una misma parte del rostro; por ejemplo, una ceja levantada expresando sorpresa, y la otra baja, expresando cólera. 3) Una manifestación facial es producida por una acción muscular asociada a dos emociones, pero que no contiene elementos especificos de ninguna.[4] La figura 8.1 muestra dos ejemplos de mezclas faciales. En una fotografía, la zona de las cejas, frente y la de los ojos/párpados muestran cólera mientras los labios manifiestan tristeza. Esto puede ocurrir, por ejemplo, si el supervisor nos dice que el rendimiento de nuestro trabajo, evaluado con criterios que consideramos injustos, fue «pobre». Entonces podemos sentirnos tristes por la baja evaluación y al mismo tiempo coléricos ante el supervisor. La otra fotografia muestra una mezcla de felicidad (zona de la boca) y sorpresa (cejas/frente, ojos/párpados y una ligera caída de la mandíbula). Esta expresión podria aparecer si esperamos una calificación de «pobre» y, en cambio, recibimos una de «excelente».

Para finalizar acerca de la complejidad del rostro debemos referirnos a lo que Haggard e Issacs han llamado «expresiones faciales micromomentáneas».[5] Mientras investigaban en busca de indicaciones de comunicaciones no verbales entre terapeuta y paciente, proyectaban un filme en cámara lenta y observaron que la expresión de la cara del paciente cambiaba a veces dramáticamente —de la sonrisa a una mueca de sonrisa, por ejemplo— en el término de unos pocos fotogramas. El análisis posterior reveló que cuando pasaron el filme a cuatro cuadros por segundo en lugar de la velocidad normal de veinticuatro fotogramas por segundo, descubrieron dos veces y media más cambios de expresión. A velocidad normal, las expresiones faciales que aparecían y desaparecían en alrededor de un quinto de se-

gundo pasaban inadvertidas; las expresiones que duraban dos quintos de segundo fueron percibidas como cambios, pero no se pudo reconocer la clase de cambio, y las expresiones que se prolongaron más de dos quintos de segundo generalmente se identificaron, pero no siempre de la misma manera. Se piensa que estas expresiones micromomentáneas revelan estados emocionales reales, pero que, debido a procesos represivos se condensan en el tiempo. Estas expresiones suelen ser incompatibles tanto con la expresión permanente como con las palabras del paciente. Un paciente, que decía cosas agradables acerca de un amigo, aparentaba una expresión facial de complacencia; sin embargo, el filme en cámara lenta reveló que una ola de cólera cruzaba su cara. En este momento nos encontramos en condiciones de volver sobre nuestra primera pregunta: ¿Cuáles son las emociones que el rostro refleja?

Manifestaciones primarias de afecto. Aunque el rostro es capaz de realizar cientos de movimientos distintos y de comunicar muchos estados emocionales, los investigadores se han centrado desde 1940 fundamentalmente en la sorpresa, el miedo, la cólera, el disgusto, la felicidad y la tristeza. Otros estados emocionales, tales como el interés y la vergüenza, también se han



Traducción: «¡Sencillamente, esa cara de ingenuo no me sale! ¡TRAMPOSO!»

analizado a menudo, pero no se conocen bien los movimientos musculares faciales asociados con estos estados emocionales. Además de la información acerca de emociones especificas, la gente parece juzgar también las expresiones faciales según las siguientes dimensiones: placentero/displacentero; activo/pasivo; intenso/controlado. Pocos investigadores han medido meticulosamente los cambios en la musculatura facial para relacionarlos posteriormente con diversos estados emocionales. Por esta razón el trabajo de Paul Ekman y sus colaboradores representa un avance fundamental en el estudio de las expresiones faciales de la emoción. Ekman ha desarrollado un código para las seis emociones básicas respecto de la mayoria de las emociones, a saber, sorpresa, miedo, cólera, disgusto, felicidad y tristeza (véanse Figuras 8.4-8.9). A partir de estas expresiones, podemos derivar muchas emociones que sólo se diferencian en su intensidad o que son simples mezclas de estas emociones primarias. Ekman llama a este sistema *Facial Affect Scoring Technique* (FAST)[6] [Técnica de clasificación del afecto facial]. En este sistema se divide el código en tres zonas de la cara: la zona cejas/frente, la zona ojos/párpados/área del caballete de la nariz, y finalmente la parte baja de la cara que comprende la zona mejilla/nariz/boca/mentón/mandibula. Este sistema reconoce que para cada parte integrante de la cara hay una aceptable gama de movimientos o posiciones que pueden ser actualizados y comunicar de un modo relativamente estable la emoción apuntada. La Figura 8.2 muestra los items FAST de sorpresa. Se ha entrenado a los codificadores para que reconocieran los diversos componentes de cada emoción a partir de ejemplos fotográficos y de descripciones verbales. Después de unas seis horas de entrenamiento, los codificadores identificaron expresiones emocionales con un gran nivel de exactitud. Dado que eran veintiocho personas diferentes quienes proporcionaban las expresiones que servían de estimulo, se comprobó que la técnica FAST estaba por encima de muchas de las diferencias en expresiones faciales relacionadas con la edad, el sexo, la fisonomia y la iluminación. De esta investigación podemos deducir algunos matices muy especificos acerca del movimiento facial en el caso de las diferentes expresiones emocionales.

Por ejemplo, no parece que exista una zona del rostro que



FIG. 8.2 Indices FAST de sorpresa. Tomado de Ekman, P., Friesen, W. V. y Tomkins, S. S., «Facial Affect Scoring Technique: A First Validity Study», *Semiotica*, 1971, 3, pág. 41.

revele mejor las emociones, sino que para cada emoción particular hay una zona concreta de la cara que es la que produce la mayor información acerca de dicha emoción. Así, por ejemplo, la zona nariz/mejilla/boca es esencial para el disgusto; para el miedo, la zona clave es la de los ojos/párpados; para la tristeza, podría ser la de las cejas/frente; y ojos/párpados; para la felicidad, la zona de las mejillas/boca y la de las cejas/frente, la sorpresa se aprecia en cualquiera de las zonas del rostro.

Ahora que ya hemos examinado la cara en sí misma y hemos explorado las características de algunas emociones básicas, retornemos a nuestra pregunta anterior acerca de la posibilidad de juzgar acertadamente las expresiones faciales de emoción.

Para juzgar las expresiones faciales de emoción. Un análisis profundo de los más importantes estudios realizados sobre la expresión facial indujo a Ekman, Friesen y Ellsworth a extraer la siguiente conclusión: «Contrariamente a la impresión que habían dado las primeras revisiones de la literatura de las que se deducía que los datos existentes en este terreno eran contradictorios y confusos, nuestro análisis mostró pruebas sólidas de juicios de emoción correctos a partir de la conducta facial».[7] Ekman y sus colegas reconocieron que esta conclusión corresponde, en primer lugar, a expresiones presentadas por modelos, pero un creciente número de estudios de expresiones espontáneas también suministró evidencias de percepciones correctas. Debido a la dificultad que conlleva medir las respuestas a las expresiones faciales y puesto que la literatura se ocupa abundantemente de estos problemas de medición, nos detendremos fundamentalmente, en este capítulo, en el problema de dicha medida. La cuestión sobre qué hacemos para medir las respuestas a las expresiones faciales es básica para cualquier enunciado acerca de la corrección con que juzgamos estas expresiones.

Examinemos los tres rostros que se muestran en la Figura 8.3, y luego fijémonos en los métodos de respuesta que siguen. ¿Diferirán las respuestas del lector en función del método que se utilice? ¿Hay un método más fácil o más difícil que otro? ¿Tiene un método mayor probabilidad de producir juicios más correctos?

Este ejemplo ilustra uno de los muchos problemas implícitos en la forma de comprobar la corrección de los juicios acerca de expresiones faciales, respecto al tipo de respuesta que se requiere de la persona que juzga. En este caso, la corrección del juicio dependerá en gran medida del conjunto de instrucciones que el «juez» reciba. En la primera condición de prueba, obtenemos del «juez» respuestas totalmente abiertas o libres. Esto proporcionará una amplia gama de respuestas y el investigador se enfrentará con el problema de decidir si las categorías utilizadas por el «juez» corresponden o no a sus propias categorías para la emoción. A veces el investigador cree ver una categoría donde, en otras condiciones experimentales, podría percibirse una mezcla, así la presunción puede contener rasgos faciales tanto de expresiones de felicidad como de expresiones de có-



FIGURA 8.3

1. Escriba en el espacio previsto la emoción que se expresa en cada uno de los rostros que usted ha observado.

   A .... B .... C ....

2. Escoja de entre las listas siguientes la emoción que mejor describa el rostro A, el rostro B y el rostro C.

A.	B.	C.
Enfado	Felicidad	Tristeza
Cólera	Alegría	Desesperación
Ira	Deleite	Solemnidad
Indignación	Diversión	Desaliento
Resentimiento	Placer	Melancolía

3. Seleccione, de la siguiente lista de emociones, la que mejor describa el rostro A, el rostro B y el rostro C: felicidad, tristeza, sorpresa, miedo, cólera.

lera. Las categorías que usa el experimentador y las que utiliza el sujeto que responde pueden ser diferentes, y sin embargo reaccionar ambos de la misma forma ante la emoción verdadera en la vida real. Esto plantea también el problema del abismo existente entre la percepción y la explicación de esta percepción de tal modo que los demás entiendan. En la segunda de las condiciones de comprobación, la tarea de discriminación es demasiado difícil, pues las emociones que se enumeran en cada categoría son muy parecidas. Podemos predecir un nivel de corrección bajo para los jueces a los que se den estas instrucciones. En algunos casos, todas las categorías pueden centrarse en variantes de la misma emoción mientras que el que percibe ve algo totalmente diferente, pero está prohibido agregar nuevas categorías. Por ejemplo, la fotografía «C» parece ser

percibida por el investigador como una forma de tristeza, mientras que el «juez» la ve como neutra. El último conjunto de instrucciones es precisamente lo opuesto del segundo y la tarea discriminatoria resulta fácil. Dado que las categorías de emoción son discretas, podemos predecir una elevada corrección en los juicios de emoción para esta tercera condición.

También es probable que la corrección varíe sobre la base de que las emociones presentadas al «juez» sean «reales» o sean simuladas o representadas. Como es obvio, las emociones representadas se basan en las percepciones de las emociones reales, pero con frecuencia resultan exageradas, basadas en estereotipos, y, en consecuencia, más fáciles de reconocer. También nos ocuparemos aquí del hecho de que en las situaciones «reales» una persona puede estar comunicando a los demás un estado particular, mientras que un actor, dada la naturaleza del experimento, sólo tratará de comunicar de la mejor forma posible, la emoción que se le ha pedido que represente.

Los estudios han variado en relación con el modo en que fueron preparadas estas expresiones. En algunas experiencias, se describe una situación y se pide al actor que reaccione como si se hallara en esa situación. En otros casos, en cambio, se proporciona una lista de emociones y se pide al actor que las represente; y finalmente en otras ocasiones se utilizan fotografías espontáneas de personas en situaciones reales. Una experiencia de laboratorio llegó a un extremo que rayaba en lo cómico.[8] Se colocó en el laboratorio una cámara lista para captar las expresiones del sujeto en el momento apropiado. Para provocar una expresión de dolor, el experimentador torcía con fuerza un dedo al sujeto; para producir una mirada asustada, el experimentador disparaba una pistola detrás del sujeto en un momento inesperado; la aprensión se provocó diciéndole al sujeto que se contaría hasta tres y en el momento de pronunciar este último número dispararían nuevamente la pistola junto a su oído; al llegar al dos se tomó la fotografía; la diversión se captó cuando el experimentador contó algunos chistes al sujeto; el disgusto se consiguió dando a oler al sujeto un tubo de ensayo que contenía restos de una rata muerta, depositados allí y mantenidos con tapón durante meses; y para provocar una expresión de pesar, se realizó en aras de la ciencia la increíble manipulación de hipnotizar a un sujeto y comunicarle que varios miembros de su fa-



FIGURA 8.4

Sorpresa

—— Cejas levantadas, colocándose curvas y elevadas.
—— Piel estirada debajo de las cejas.
—— Arrugas horizontales surcan la frente.
—— Párpados abiertos; párpado superior levantado y párpado inferior bajado; el blanco del ojo suele verse por encima del iris aunque en ocasiones también se coloca por debajo.
—— La mandíbula cae, abierta, de modo que los labios y los dientes quedan separados, pero no hay tensión ni estiramiento de la boca.

milia habían perecido en un naufragio. «Desgraciadamente», la cámara no pudo registrar la intensa pena del sujeto porque éste inclinó la cabeza y dio un grito, de modo que el experimentador tuvo que conformarse con una mezcla de expresión de pena para utilizar en el estudio. Otro punto interesante de este estudio nos retrotrae a nuestro análisis del control facial y de las reglas de expresión. Dunlap encontró que todas las mujeres que participaron en la experiencia adoptaron expresiones faciales que se aproximaban a la diversión en condiciones que se suponían de dolor. Pero no sucedió lo mismo con los varones que ni



FIGURA 8.5

Miedo.

—— Cejas levantadas y contraídas al mismo tiempo.
—— Las arrugas de la frente se sitúan en el centro y no extendidas por toda la frente.
—— Párpado superior levantado, mostrando la esclerótica, con el párpado inferior en tensión y alzado.
—— Boca abierta y labios o bien tensos y ligeramente contraídos hacia atrás o bien estrechados y contraídos hacia atrás.

siquiera se compadecían con la descripción verbal que las mujeres daban de lo que sentían. ¡Era un desastre! Estas líneas acerca de la manera de provocar emociones sólo se traen a colación para demostrar las diferencias importantes que este factor puede producir en la corrección del juicio.

Otra variable que produce confusión en la interpretación de la investigación facial es la variedad de métodos mediante los cuales se han presentado los estímulos faciales a los «jueces». ¿Son caras «vivas», o mudas, fotografías, dibujos, esbozos, videotapes o filmes? Algunas investigaciones sugieren que se ob-

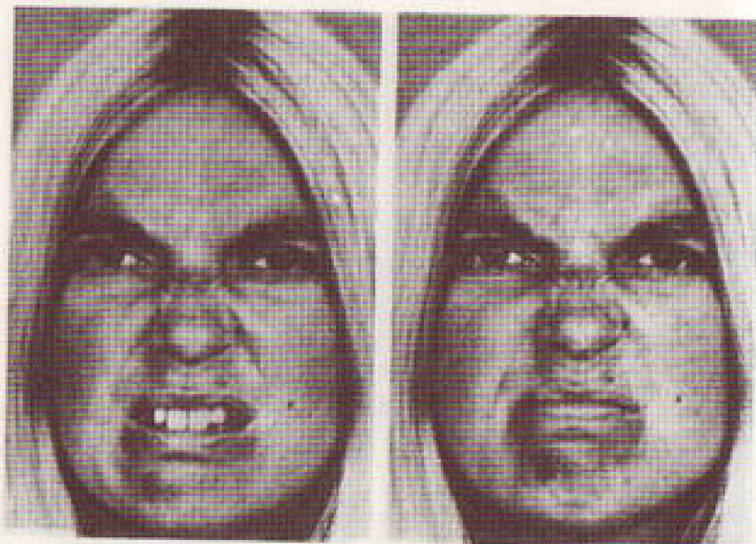


FIGURA 8.6

Disgusto.

- Labio superior levantado.
- Labio inferior también levantado y empujando hacia arriba el labio superior, o bien tirado hacia abajo y ligeramente hacia adelante.
- Nariz arrugada.
- Mejillas levantadas.
- Aparecen líneas debajo del párpado inferior, y el párpado está levantado, pero no tenso.
- Cejas bajas, empujando hacia abajo al párpado superior.

tienen juicios más correctos cuando se utilizan expresiones filmadas. La magnitud de la observación a menudo difiere en diferentes análisis, y además existe el problema acerca de las ventajas y desventajas de observar caras más grandes o más pequeñas (según el visionado sea en una pantalla cinematográfica o en copias fotográficas normales) que las que aparecen corrientemente en las situaciones cotidianas de interacción. En el capítulo 2 hemos mencionado la investigación de Ekman, que, a través de una variedad de culturas letradas y ágrafas, descubrió una gran coincidencia respecto a expresiones faciales re-



FIGURA 8.7

Cólera.

- Cejas bajas y contraídas al mismo tiempo.
- Líneas verticales entre las cejas.
- Párpado inferior tenso; puede estar levantado o no.
- Párpado superior tenso y pudiendo estar bajo o no por la acción de las cejas.
- Mirada dura en los ojos, que pueden parecer hinchados.
- Labios en una de estas dos posiciones básicas: mutuamente apretados, con las comisuras rectas o bajas; o bien abiertos, tensos y en forma cuadrangular, como si gritaran.
- Las pupilas pueden estar dilatadas, aunque esta posición no es exclusiva de la expresión facial de cólera, y puede adoptarse también en la de tristeza.
- Ambigüedad, a menos que la cólera se registre en las tres zonas faciales.

presentadas. Este descubrimiento llevó a Ekman y sus colegas a proponer que las expresiones que se representaban diferían muy poco de las correspondientes expresiones espontáneas. Sin embargo, existen diferencias en cuanto a la duración de la expresión, a la ausencia de control o manipulación de la expresión en



FIGURA 8.8

Felicidad.

— Comisuras de los labios hacia atrás y arriba.
— La boca puede estar abierta o no, con o sin exposición de dientes.
— Una arruga (naso-labial) baja desde la nariz hasta el borde exterior, más allá de la comisura de los labios.
— Mejillas levantadas.
— Aparecen arrugas por debajo del párpado inferior que puede estar levantado, pero no tenso.
— Las arrugas denominadas pata de gallo van hacia afuera desde los ángulos externos de los ojos (en estas fotos, cubiertas por el cabello).

los ejemplos representados, y sobre la mayor frecuencia de rostros de una exclusiva emoción (más bien que mezclas) en las expresiones mimadas. Una ventaja obvia del uso de expresiones filmadas reside en que el «juez» puede asegurarse fácilmente si un rasgo particular es parte de la configuración facial permanente de una persona o si sólo se trata de un componente de una expresión emocional dada.

La exposición a priori de un rostro repercute en la exactitud de los juicios de emoción. Si se está familiarizado con el rostro y se le ha visto expresar otras emociones, se está en mejores



FIGURA 8.9

Tristeza.

— Los ángulos interiores de los ojos hacia arriba.
— La piel de las cejas forma un triángulo, con el ángulo interior superior.
— El ángulo interior del párpado superior aparece levantado.
— Las comisuras de los labios se inclinan hacia abajo o los labios tiemblan.

condiciones de juzgar correctamente una nueva emoción. Si existe una relación de confianza con la persona, la referencia para la formulación de juicios mejora. Por ejemplo, si a una persona que sonríe a menudo la vemos sin sonreír podremos pensar que debe de estar muy triste. En otro individuo, en cambio, la ausencia de sonrisa puede ser simplemente parte de una expresión normal neutral. Laughery y otros descubrieron que cuanto más tiempo se estaba expuesto a una expresión de emoción en un rostro y cuanto antes aparecía este rostro en una serie de prueba, mayores eran las probabilidades de reconocimiento correcto.[9]

Algunos estudios han puesto en evidencia que el conoci-

miento adicional concerniente al contexto en que tiene lugar una expresión facial particular afectará la corrección del juicio acerca de la emoción expresada. Se pueden identificar correctamente expresiones faciales de emoción sin conocimiento alguno del contexto en que se producen pero seguramente las percepciones simultáneas del contexto social, del ambiente y de otras personas afectarán nuestros juicios. Aunque un gran número de investigadores se han ocupado de establecer si lo que determina las percepciones es el contexto o la expresión, el problema dista mucho todavía de estar resuelto. Posiblemente el trabajo más citado respecto de la influencia del contexto en el juicio del rostro es uno realizado por Munn, en el que las expresiones faciales tomadas de las revistas *Life* y *Look* se presentaban a los sujetos con y sin contexto de referencia.[10] La información referencial resultó de gran ayuda en la identificación de estas expresiones faciales. Las señales verbales que describen la situación también parecen aumentar la corrección de los juicios. Aunque Munn utilizó una muestra limitada de rostros, emociones y contextos, su investigación centró la atención en otra importante dimensión a considerar en el estudio de las expresiones faciales. Realizando un trabajo académico trimestral, un estudiante, mostró a distintos grupos de «jueces» dos rostros que sólo se diferenciaban en el color del fondo. Las expresiones faciales exhibidas se habían definido previamente como «neutrales». En sus conclusiones, este estudiante descubrió que incluso el cambio del color de fondo podía producir diferencias en la interpretación de la expresión facial. Los colores cálidos y brillantes daban como resultado respuestas más positivas o «felices», mientras que las tonalidades oscuras u opacas producían respuestas más negativas. Cline, que utilizó esbozos lineales de rostros



FIGURA 8.10 Con permiso de Duke University Press.

para probar el efecto que producía la presencia de otro rostro en el contexto total, pudo apreciar que la expresión de un rostro influye en la interpretación del otro y viceversa.[11] Para poner un ejemplo, cuando la cara sonriente de la Figura 8.10 fue colocada junto a un rostro taciturno, se la interpretó como dominante, como perteneciente a un fanfarrón vicioso, sarcástico y maliciosamente alegre. Cuando se colocó junto al rostro ceñudo, la cara sonriente apareció como tranquila, amistosa y feliz. Con toda seguridad Cline resumió muchos trabajos sobre contexto y expresión facial al realizar las siguientes observaciones acerca de su investigación: «Ciertas propiedades psicológicas de los dibujos parecían inherentes a los rostros con independencia de la matriz social percibida, mientras que otras existían evidentemente, en función de la naturaleza de la interacción».[12]

Por último, pasaremos a ocuparnos de las características de las personas fotografiadas y de quienes formulan los juicios. Aunque esto puede ser un elemento fundamental en cuanto a la comprobación de la exactitud en los juicios, no siempre se dispone de descubrimientos coherentes y fiables. En un trabajo preliminar realizado por el equipo de investigación de Ekman que pedía a los individuos que imitaran determinadas expresiones, se descubrieron notables diferencias individuales en la capacidad para realizar ciertos movimientos faciales. La eficacia de la expresión del «actor» provocó una gran diferencia en el grado de corrección con que los demás percibieron sus expresiones. Es evidente que, en tanto «juez», se sufrirá la influencia del tipo y estructura del rostro que se observa. Eiland y Richardson dan cuenta de interpretaciones significativamente diferentes de rostros de edad, sexo y razas diferentes.[13] Algunos estudios efectuados por Buck y otros sugieren que las mujeres son mejores emisoras (actrices) y que también mejores receptoras o decodificadoras.[14] Otros, sin embargo, aseguran que el sexo de la persona que presenta la emoción tiene escasa influencia en las interpretaciones del observador.[15] Todas estas conclusiones han de considerarse como meras aproximaciones entendiendo que la investigación sobre las diferencias en las propiedades faciales de los presentadores de la emoción (y el efecto resultante) sólo están en sus inicios.

Si buscamos las condiciones ideales en las que una persona puede lograr juicios más correctos sobre las expresiones facia-

les de la emoción —y fundamentamos nuestras condiciones en las investigaciones realizadas hasta la fecha—, podemos sugerir más o menos lo siguiente: 1) Es conveniente dar a los «jueces» alguna experiencia previa en el juicio de emociones en el rostro, entrenándoles para ello. 2) Los «jueces» deberían ver antes del experimento la cara que luego tendrán que juzgar, mostrándola en estados emocionales diferentes del que se trata de enjuiciar. 3) Los actores que representarán las emociones deberían ser profesionales y tendrían que exagerarla. 4) Utilícense filmes. 5) Facilítese la tarea de discriminación de los «jueces», utilizando una terminología que les sea familiar y procurando que las emociones constituyan categorías discretas. 6) Los «jueces» deberán ver el rostro completo; cuanto más puedan observar de la persona, mejor. 7) Asegúrese que los «jueces» posean una inteligencia normal y que no sean de edades extremas. 8) Se facilitarán datos a los jueces sobre el contexto de la expresión y sobre lo que evoca. 9) Los «jueces» dispondrán de tiempo suficiente para observar. 10) A ser posible los «jueces» visionarán el rostro, en una gran pantalla.

Hasta aquí hemos examinado la emisión y recepción de mensajes correspondientes al estado emocional de una persona. Algunos investigadores han formulado preguntas que trascienden la expresión momentánea de la emoción, preguntas tales como la que sigue: ¿nos dice algo la expresión facial de la emoción acerca de cómo reaccionarán los demás o cuál es la conducta probable que adoptará el emisor en la persecución de una expresión dada?

Expresiones faciales y reacciones ulteriores. Ekman y sus colegas se interesaron por averiguar si las expresiones faciales adoptadas mientras se asistía a la violencia televisada tenían alguna relación con una agresividad ulterior.[16] Predijeron que las expresiones faciales de emoción que expresaban felicidad, agrado e interés anunciaban más violencia ulterior que las expresiones de desagrado, tristeza, dolor y desinterés. Se observó a un grupo de niños de cinco y seis años que asistían a la proyección de programas deportivos, y otro grupo de niños que visionaban una escena de «Los Intocables», en la que se incluía un asesinato, una persecución, el disparo a un malhechor y la muerte de éste, así como una prolongada pelea a puñetazos con

un segundo bandido. La secuencia de «Los Intocables» sólo duraba tres minutos y medio. Se puso a los niños en una situación en la que podían ayudar o molestar a otro niño que supuestamente trabajaba en la habitación contigua. Se consideró la conducta de molestar (dificultarle la tarea al otro) como manifestación de agresividad. Los niños que dieron muestras de agrado adoptaron la conducta más agresiva; las niñas, no. Queda aún por verificar si la representación de violencia mediante modelos femeninos en el desempeño de los papeles produciría la misma conducta.

Savitsky y sus colaboradores se preocuparon por averiguar si la emoción expresada por parte de una «víctima» tendría algún efecto en la conducta del agresor.[17] Cuando los individuos creyeron controlar la cantidad de electricidad de un shock eléctrico que otra persona (la víctima) padecería, administraron más tensión a las víctimas que respondían con expresiones de felicidad y sonrisas y menos a las que mostraban expresiones de cólera. Las expresiones de miedo y de neutralidad no se diferenciaron entre sí ni tuvieron consecuencia alguna en la conducta de shock.

En otro estudio, Savitsky y Sim trataron de encontrar el efecto que tenían las expresiones faciales en las evaluaciones de la exposición que un acusado hacía de su delito.[18] Los acusados relataron la historia de sus delitos (pequeños robos y vandalismo) variando sus expresiones emocionales. Se utilizaron expresiones de cólera, felicidad, tristeza y expresiones neutrales. Los acusados tristes/acongojados y neutrales fueron juzgados con mucha más benignidad, se consideraron menos graves sus delitos, se supuso menos probable que volvieran a delinquir y se les aplicó el castigo mínimo. En cambio, a los acusados coléricos (y, en menor grado, a los felices), se les evaluó con la mayor severidad.

Resumen

El análisis del rostro y de su papel en la comunicación humana que ha constituido este capítulo dejará diferentes impresiones en el lector.

En primer lugar, el rostro es un sistema de multimensaje,

que puede comunicar información relativa a la personalidad, el interés y la sensibilidad durante la interacción, así como los estados emocionales. Si bien no cabe ninguna duda de que es común asociar ciertas características de personalidad con determinados rostros y rasgos faciales, la investigación no aporta datos significativos. Sabemos que el rostro se utiliza como un regulador conversacional, abriendo y cerrando los canales de comunicación, complementando y calificando otras conductas y sustituyendo mensajes hablados.

Las expresiones faciales son entidades muy complejas para su estudio. De todas las zonas del cuerpo, el rostro es la que parece provocar la mejor retroalimentación externa e interna, lo que facilita la adaptación a una gran variedad de reglas de expresiones faciales. No todas las expresiones faciales representan emociones simples; algunas son «mezclas» de diversas emociones. En ocasiones aparentamos expresiones emocionales que no sentimos realmente, así ocurre en el caso de los emblemas faciales que suponen un comentario sobre las emociones. Cuando sometemos el rostro a un análisis minucioso (mediante la utilización de filmes en cámara lenta), descubrimos sucesiones de expresiones faciales cambiantes que reflejan estados afectivos reprimidos, denominados expresiones faciales micromomentáneas. Son tan fugaces que raramente se las advierte en la conversación cotidiana.

Hemos señalado algunos de los problemas de medición implícitos en el estudio de las expresiones faciales: la complejidad de las decisiones que se piden a los observadores, las simulaciones opuestas a expresiones «reales», la habilidad del «actor» que las representa, el método de presentación del rostro al observador (filmes, fotografías, etc.), la exposición previa del rostro, el conocimiento del receptor del contexto y las características del rostro analizado. Naturalmente, todos estos factores pueden afectar a la corrección con que identificamos expresiones faciales de emoción, pero la investigación de Ekman sugiere que las evaluaciones de emoción a partir de rostros pueden ser acertadas siempre que se posea un entrenamiento adecuado. La Técnica de clasificación del afecto facial (FAST = Facial Affect Scoring Technique) de Eckman proporciona un instrumento útil para realizar tales entrenamientos. Ekman y sus colegas, después de analizar a muchas personas y muchas emociones en

contextos muy variados, han desarrollado lo que equivale a un diccionario facial que abarca como mínimo seis afectos faciales primarios y treinta y tres mezclas. Resumimos seguidamente los componentes de las seis emociones que parecen haberse descubierto en casi todos los estudios de expresiones faciales realizados hasta la fecha: cólera, tristeza, miedo, sorpresa, felicidad y disgusto/contento.

El capítulo finaliza aportando datos extraídos de ciertas investigaciones que sugieren que la identificación de las expresiones faciales de emoción pueden ayudarnos a predecir conductas ulteriores de las personas que muestran el afecto o de las que responden a él. En general, predeciremos una agresión más inmediata en el niño varón que ve programas violentos en televisión mostrando afectos placenteros; son de prever más reacciones agresivas en aquellas personas que observan reacciones de agrado en los rostros de sus víctimas; y predeciremos que el aspecto neutral o el de tristeza/congoja encontrarán las respuestas más favorables cuando un juez o un jurado indagan en las expresiones del acusado.

Notas

1. Sin embargo, otras publicaciones no vacilan en realizar afirmaciones grandilocuentes (y poco sustanciales), como: «El rostro revela hechos no sólo acerca del estado de ánimo de una persona, sino también acerca de su carácter, su salud, su personalidad, su vida sexual, su popularidad, su habilidad para hacer dinero, su estatus social y su expectativa vital». Cf. De-Mente, B., *Face Reading for Fun and Profit*, West Nyack, N. Y., Parker Publishing, 1968.

2. Ekman, P. y Friesen, W. V.: *Unmasking the Face*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1975.

3. Smith, W. J.; Chase, J. y Lieblich, A. K.: «Tongue Showing: A Facial Display of Humans and Other Primate Species», *Semiotica*, 1974, 11, págs. 201-246.

4. Ekman, P.; Friesen, W. V. y Tomkins, S. S.: «Facial Affect Scoring Technique: A First Validity Study», *Semiotica*, 1971, 3, pág. 53.

5. Haggard, E. A. e Isaacs, F. S.: «Micromomentary Facial Expressions as Indicators of Ego Mechanisms in Psychotherapy», en L. A. Gottschalk y A. H. Auerback (comps.) *Methods of Research in Psychotherapy*, Nueva York, Appleton-Century-Crofts, 1966.

6. Ekman, Friesen y Tomkins, «Facial Affect Scoring Technique», págs. 37-58. Una extensión importante de este trabajo es el desarrollo de un Código de Acción Facial, que mide movimientos diferentes del rostro de acuerdo con sus respectivas bases anatómicas. Véase: Ekman, P. y Friesen, W. V.: «Measuring Facial Movement», *Environment Psychology and Nonverbal Behavior*, 1976, 1, págs. 56-75.

7. Ekman, P.; Friesen, W. V. y Ellsworth, P.: *Emotion in the Human Face: Guidelines for Research and an Integration of Findings*, Elmsford, N. Y., Pergamon Press, 1972, pág. 107.

8. Dunlap, K.: «The Role of Eye-Muscles and Mouth in the Expression of the Emotions», *Genetic Psychology Monographs*, 1927, 2, págs. 199-233.

9. Laughery, K. R.; Alexander, J. F. y Lane, A. B.: «Recognition of Human Faces: Effects of Target Exposure Time, Target Position, Pose Position, and Type of Photograph», *Journal of Applied Psychology*, 1971, 55, págs. 477-483.

10. Munn, N. L.: «The Effect of Knowledge of the Situation upon Judgments of Emotion from Facial Expression», *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1940, 35, págs. 324-338.

11. Cline, M.: «The Influence of Social Context on the Perception of Faces», *Journal of Personality*, 1956, 25, págs. 142-158.

12. *Ibíd.*, pág. 157.

13. Eiland, R. y Richardson, D.: «The Influence of Race, Sex and Age on Judgments of Emotion Portrayed in Photographs», *Communication Monographs*, 1976, 43, págs. 167-175.

14. Buck, R.; Miller, R. E. y Caul, W. F.: «Sex, Personality, and Physiological Variables in the Communication of Affect via Facial Expression», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1974, 30, págs. 586-596; Zuckerman, M., Hall, J. A., DeFrank, R. S. y Rosenthal, R., «Encoding and Decoding of Spontaneous and Posed Facial Expressions», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1977, 34, págs. 966-977.

15. Dunhame, R. y Herman, J.: «Development of a Female Faces Scale for Measuring Job Satisfaction», *Journal of Applied Psychology*, 1975, 60, págs. 629-631.

16. Ekman, P.; Liebert, R.; M.; Friesen, W. V.; Harrison, R.; Zlatchin, C.; Malstrom, E. J. y Baron, R. A.: «Facial Expressions of Emotion While Watching Televised Violence as Predictors of Subsequent Aggression», en *Television and Social Behavior*, vol. 5: *Television's Effects: Further Explorations*, informe presentado a la Surgeon General's Scientific Advisory Committee on Television and Social Behavior, Washington, D. C., U. S. Government Printing Office, 1972.

17. Savitsky, J. C.; Izard, C. E.; Kotsch, W. E. y Christy, L.: «Aggressor's Response to the Victim's Facial Expression of Emotion», *Journal of Research on Personality*, 1974, 7, págs. 346-357.

18. Savitsky, J. C. y Sim, M. E.: «Trading Emotions: Equity Theory of Reward and Punishment», *Journal of Communication*, 1974, 24, págs. 140-146.

Referencias Bibliográficas

Ekman, P.: «Facial Signs: Facts, Fantasies, and Possibilities», en Sebeok, T. (comp.), *Sight, Sound and Sense*, Bloomington, Ind., Indiana University Press, 1978, págs. 124-256.

Ekman, P. (comp.): *Darwin and Facial Expression*, Nueva York, Academic Press, 1973.

Ekman, P. y Friesen, W. V.: *Unmasking the Face*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall, 1975.

Ekman, P.; Friesen, W. V. y Ellsworth, P.: *Emotion in the Human Face*, Elmsford, N. Y., Pergamon Press, 1972.

Izard, C. E.: *The Face of Emotion*, Nueva York, Appleton-Century-Crofts, 1971.

9. Los efectos de la conducta visual

No habla; pero en sus ojos anida
toda una conversación.

HENRY WADSWORTH LONGFELLOW

El individuo siempre se ha preocupado por la mirada y sus efectos en la conducta humana, así lo atestiguan frases tales como: «Podía atravesarte con la mirada», «Era una mirada glacial», «Adoptó una mirada furtiva», «Es todo ojos», «¿Has visto cómo le brillaban los ojos?», «Ahora nos miramos a los ojos», «Miraba como el mismo ojo del Diablo», «Sus ojos arrojaban puñales a través de la habitación» o «Ella podía matar de una mirada».

Asociamos diversos movimientos de los ojos con una amplia gama de expresiones humanas. Las miradas hacia abajo se asocian con la modestia; los ojos de mirar bien despierto se asocian con la franqueza, el asombro, la ingenuidad o el terror; los párpados superiores levantados con contracción de los orbiculares pueden significar disgusto; los músculos de la cara en general inmóviles con la mirada casi constante se asocian a me-

nudo con la frialdad; y el girar los ojos hacia arriba puede asociarse con cansancio o con una indicación de que hay algo extraño en la conducta del otro.

Nuestra sociedad ha establecido una serie de normas relacionadas con la mirada. Por ejemplo, no miramos demasiado insistentemente a extraños en lugares públicos, se supone que determinadas partes del cuerpo sólo deben mirarse en condiciones especiales, etc.

La fascinante atracción que la mirada ejerce sobre nosotros nos ha llevado a explorar minuciosamente todo el aspecto de los ojos (tamaño, color, posición) y de sus partes circundantes (cejas, pestañas, arrugas). Hay quienes creen que el pestañeo excesivo puede tener conexión con diversos estados de ansiedad, como si se tratara de un intento de romper todo vínculo con la realidad. Los psiquiatras nos hablan de pacientes que llegan a pestañear cien veces por minuto, en contraposición a las seis o siete veces consideradas normales y cuya única función es la de lubricar y proteger el ojo. Los «anillos» en los ojos aunque no se encuentran en el hombre, si aparecen en otros animales, y algunos autores suponen que las cejas humanas son anillos residuales que se elevan con la sorpresa o el miedo y se bajan con la amenaza o la cólera. Los lunares de los ojos son los párpados de color que a veces se aprecian en primates no humanos. Estos lunares no forman parte del repertorio natural de la comunicación humana, aunque con frecuencia las mujeres utilizan delineadores y sombras de ojo para lograr tal efecto. Otra característica no humana que ha sido objeto de atención académica son las manchas con forma de ojo que se encuentran en otras partes del cuerpo. Esto se puede observar en las plumas del pavo real, en algunas mariposas y en determinados peces.

Un estudio sobre el color de los ojos intentó extraer correlaciones entre el color de los ojos y su comportamiento motor.[1] La tesis principal de Worthy estriba en que los animales de ojos oscuros, tanto humanos como no humanos, se especializan en conductas que requieren sensibilidad, velocidad y respuestas reactivas, mientras que los animales de ojos claros se especializan en conductas que requieren vacilación, inhibición y respuestas autorreguladas. Sus análisis aplicados a distintos deportes muestran que los individuos de ojos oscuros suelen ser



FIGURA 9.1

mejores defensas en fútbol y eficaces bateadores en béisbol, mientras que los de ojos claros es más probable que sean buenos delanteros o jugadores de medio campo en fútbol, eficaces encestadores en tiro libre en baloncesto y magníficos lanzadores en béisbol.

Volvamos ahora a los dos temas principales de este capítulo, el primero de los cuales se conoce con los términos de contacto visual, miradas recíprocas, interacción visual, mirar fijo o dirección de la mirada. El otro campo de análisis concierne a la dilatación y la contracción de la pupila en diferentes condiciones sociales.

Mirada y mirada recíproca

La mirada se refiere a la conducta relativa al modo de ver que tiene un individuo, que puede o no hallarse también en la otra persona, mientras que la mirada recíproca se refiere a una situación en que dos interactuantes se observan el uno al otro, generalmente centrados en la cara.[2] El contacto visual (mirar específicamente a los ojos de la otra persona) no parece distin-

guirse de un modo claro –ni para los emisores ni para los receptores– de la mirada a la zona que rodea los ojos.[3] Sin embargo, tanto la mirada como la mirada recíproca son fáciles de determinar. Efectivamente, a una distancia de tres metros, es posible distinguir una mirada dirigida al rostro, y a una distancia de un metro se puede advertir el cambio de dirección de las miradas, aun cuando este desplazamiento sólo sea de un centímetro.

No miramos continuamente a nuestro interlocutor durante todo el tiempo que estamos hablando con él, ni desviamos la mirada el ciento por ciento del tiempo. Las pautas «normales» de mirada varían con el marco de referencia, las personalidades de los participantes, el tema, las pautas visuales de la otra persona, los objetos del medio que presenten interés mutuo, etc. Si conservamos en mente estas cualificaciones, podremos formarnos una idea general de las pautas normales de conducta visual a partir de dos estudios centrados en la interacción entre dos personas.[4] Véase el Cuadro 9.1.

FUNCIONES DE LA MIRADA

Kendon ha distinguido cuatro funciones de la mirada: 1) cognoscitiva (los sujetos tienden a apartar la mirada cuando tienen dificultades de codificación); 2) de control (el sujeto puede mirar al interactuante para indicar las conclusiones de unidades

CUADRO 9.1 *Cantidad de mirada fija en conversaciones entre dos personas*

	PROMEDIO	LIMITES	AL HABLAR	AL ESCUCHAR
Nielsen	50 %*	8-73 %	37 %	62 %
Argyle e Ingham	61 %	–	41 %	75 %

	MIRADA RECIPROCA	PROMEDIO DE DURACION DE LA MIRADA	PROMEDIO DE DURACION DE LA MIRADA RECIPROCA
Nielsen	–	–	–
Argyle e Ingham	31 %	2,95 seg.	1,18 seg.

* Los porcentajes reflejan la cantidad de tiempo que ocupa la mirada en relación con el tiempo de interacción total.

de pensamiento y para verificar la atención y las reacciones del mismo); 3) reguladora (con la mirada se pueden solicitar o eliminar respuestas); 4) expresiva (el grado de implicación de la excitación puede señalarse a través de la mirada).[5] Nuestro análisis sigue una pauta similar: 1) regulación de la corriente de comunicación, 2) retroalimentación por control de las reacciones del interlocutor; 3) expresión de emociones y 4) comunicación de la naturaleza de la relación interpersonal. Estas funciones no se realizan en forma independiente, así, la conducta visual no sólo sirve para emitir información, sino que también es uno de los modos primarios de recogerla; mirar a la otra persona cuando se termina una intervención puede no sólo querer decir al otro que ha llegado su turno de hablar, sino que es también una ocasión para controlar la retroalimentación en relación con la intervención.

Regulación de la corriente de comunicación. El contacto visual tiene lugar cuando queremos señalar que el canal de la comunicación está abierto. En algunos casos, la mirada puede establecer casi la obligación de interactuar. Cuando uno busca contacto visual con el camarero en un restaurante, está indicando ante todo que el canal de comunicación está abierto y que se le quiere decir algo. Todos podemos recordar ejemplos de cuando el maestro dirigía una pregunta a la clase si no teníamos idea de la respuesta; entonces lo último que se nos ocurría era establecer contacto visual con el maestro. No teníamos ningún interés en hacer saber al maestro que el canal estaba abierto. De igual manera nos comportamos cuando vemos aproximarse a alguien a quien no deseamos hablar. Cuanto más consigamos evitar la mirada (de una manera aparentemente natural) más fácil nos resultará evitar la interacción. Cuando queremos desalentar el contacto social, disminuimos la cantidad e intensidad de la mirada. Así, pues, la mirada recíproca se aprecia intensamente en secuencias de saludos y casi desaparece cuando se desea terminar un encuentro.

Además de abrir y cerrar el canal de comunicación, la mirada regula también la corriente de comunicación mediante señales que indican los turnos para hablar y para escuchar. Ya hemos observado anteriormente que los hablantes blancos adultos miran con menos frecuencia que sus oyentes, pero que

los hablantes en general parecen mirar en las pausas gramaticales al final de unidades de pensamiento o de ideas y al final de la intervención.[6] Si bien las miradas en estas articulaciones del discurso pueden señalar que la otra persona puede asumir el papel de hablante, también las utilizamos para obtener retroalimentación, para controlar cómo se nos recibe y para ver si el otro nos permite continuar. Esta función de retroalimentación se analiza en la sección siguiente. Podemos imaginarnos la pauta hablante-oyente como una coreografía que se podría describir así: cuando el hablante llega al final de su intervención o unidad de pensamiento, mira al oyente hasta que éste asuma el papel de hablante; el oyente mantendrá la mirada hasta que asuma el papel de hablante, momento en que apartará la vista. Cuando el hablante no cede un turno con la mirada, el oyente probablemente demore la respuesta o no responda del todo. Además, cuando un hablante comienza una prolongada respuesta anticipada, es probable que la mirada decaiga y que se vea acompañada de una pausa inicialmente prolongada. Esta conducta adulta, consistente en mirar y apartar la mirada durante la conversación, parece tener sus raíces en el desarrollo infantil temprano. Las observaciones que se realizaron de pautas de mirada de niños de tres o cuatro meses y sus padres revelaron grandes semejanzas temporales entre la secuencia de mirar y apartar la mirada y las secuencias de vocalización y pausas en las conversaciones de adultos.[7]

Cuando dos personas observan juntos a una tercera o a un objeto, podemos ver una vez más cómo puede encontrarse allí la base de la iniciación y el sostén de una interacción. Este proceso, sin embargo, requiere el control de la mirada de la otra persona.

Retroalimentación por control de las reacciones del interlocutor. Cuando una persona busca una retroalimentación en las reacciones de los demás, mira al interlocutor. Si nos encontramos con que éste nos está mirando, generalmente se interpreta como un signo de que presta atención a lo que decimos. Tan firmemente establecida parece esta noción que cuando se dice a alguien que su compañero lo mira con menos frecuencia que la habitual —con independencia de la mirada real— éste es considerado «desatento».[8] Las expresiones faciales del oyente, así

como sus miradas, no sólo sugieren atención, sino también si el oyente está interesado o no en lo que el hablante dice (por ejemplo, «Sí; continúa»).

Tanto oyentes como hablantes parecen mostrar una tendencia a apartar la mirada cuando tratan de procesar ideas difíciles o internas. Esto refleja un cambio de atención, de cuestiones externas a cuestiones internas. Day descubrió que cuando apartamos la mirada en situaciones de difícil codificación, no lo hacemos al azar.[9] Parece ser que apartamos más la vista en cuestiones que exigen reflexión que cuando se trata de cuestiones fácilmente asimilables. Bakan dio a conocer sus investigaciones en las que se presentaron a los sujetos cuestiones «provocativas» del trabajo mental y se les midieron los movimientos oculares.[10] Se apreció que, en general, las personas tienden a realizar un 75 % de estos movimientos en la misma dirección. Las cuestiones típicas eran: «¿Cuántas letras tiene la palabra Washington?», «Multiplica doce por trece» y «¿Qué significa el proverbio "Es mejor una mala paz que una buena guerra"». Después de diferenciar entre «los que se movían a la derecha» y «los que se movían a la izquierda», se reunieron otros datos para caracterizar mejor los dos grupos. Los que se movían a la izquierda parecieron ser más susceptibles a la hipnosis, poseían más ondas cerebrales del tipo alfa, obtuvieron mayores puntajes en las partes «verbales» del test de aptitud escolar, mostraron mayor fluidez en la escritura, eran mucho más imaginativos, con mayor proclividad a dedicarse a los campos clásico/humanistas, eran más sociables, tenían más probabilidad de ser alcohólicos en el caso del varón y se presentaban a sí mismos como más musicales y más religiosos. Los que se movían a la derecha parecieron mostrar mayor proclividad a la tensión en los grandes músculos posturales, tendencia a un mayor puntaje «cuantitativo» en el test de aptitud escolar y a dedicarse a los campos científico-cuantitativos, más tics y crispaciones, menos horas dedicadas al sueño en el caso del varón, más atención al lado derecho del cuerpo en el caso del varón, preferencia por los colores fríos y elección de carrera en edad más temprana. Bakan previene contra las generalizaciones excesivas a partir de estos hallazgos, debido a la naturaleza integradora del cerebro. En realidad, se encontró que las mujeres se movían con la misma frecuencia a la izquierda que a la derecha y que el movimiento

de los ojos en ambas direcciones se realizaba más en ellas que en los hombres.

Expresión de emociones. Es extraño que en los juicios de emoción se ponga a prueba el área visual separada del rostro en su totalidad. No obstante, a veces una mirada a la región ocular puede proporcionar una buena información acerca de las emociones que se expresan. En un estudio de este tipo, se utilizaron cincuenta y un rostros como estimulos para «jueces».[11] Los ojos resultaron indices más seguros que la frente/cejas o la parte baja de la cara cuando se trató de percibir acertadamente el miedo, pero fallaron en lo referente a la percepción de cólera o de disgusto.

Los amplios estudios de Ekman y sus colaboradores nos han proporcionado valiosas intuiciones en las configuraciones faciales de seis emociones comunes. Las siguientes descripciones corresponden al área de la ceja y el ojo.[12]

Sorpresa. Las cejas se levantan, colocándose curvadas y altas. La piel debajo de la ceja se estira. Los párpados se abren; el párpado superior se levanta y el párpado inferior se baja; el globo ocular se aprecia por encima y con frecuencia también por debajo del iris.



Miedo. Cejas levantadas y contraídas al mismo tiempo. El párpado superior está levantado y deja ver el globo del ojo, y el párpado inferior está tenso y contraído.



Disgusto. El disgusto se muestra principalmente en la parte baja de la cara y en los párpados inferiores. Aparecen arrugas debajo del párpado inferior que es empujado, pero no está

tenso. La ceja en posición baja, empuja hacia abajo el párpado superior.



Cólera. Las cejas están bajas y contraídas al mismo tiempo. Aparecen líneas verticales entre las cejas. El párpado inferior se tensa y puede estar levantado o no. Los ojos miran con dureza y pueden tener apariencia de hinchados.



Felicidad. La felicidad se muestra principalmente en la parte baja de la cara y en los párpados inferiores. El párpado inferior muestra arrugas debajo de él, y puede estar levantado, pero no tenso. Las arrugas llamadas patas de gallo salen hacia afuera a partir de los ángulos exteriores de los ojos.



Tristeza. Los ángulos interiores de las cejas están tirados hacia arriba. La piel debajo de la ceja forma un triángulo, con el ángulo interior de la parte superior. El ángulo interior del párpado superior está levantado.



Hemos de reconocer también que algunas expresiones de emoción dan muestras de una gran cantidad de cambios en la

región de los ojos (sorpresa, miedo), mientras que otras expresiones originan menos cambios (felicidad, disgusto). Además, una expresión de cólera puede ser ambigua a menos que todo el rostro manifieste señales de cólera. Del mismo modo, en la interacción cotidiana lo más probable es que veamos mezclas faciales en las que los ojos pueden enviar un mensaje contradictorio con el que comunican otras partes de la cara. Por último, algunas señales propias de la expresión de emociones pueden derivarse de las pautas de mirada, así, la tristeza puede verse acompañada de una mirada más pronunciada hacia abajo, y de una reducción general de la actividad ocular.

Comunicación de la naturaleza de la relación interpersonal. El mirar y el mirarse recíprocamente indican a menudo la naturaleza de la relación entre los interactuantes. Las relaciones caracterizadas por la intervención en ellas de diferentes niveles de estatus pueden reflejarse en las pautas del mirar. Hearn ha descubierto que, todas las demás variables constantes, la mirada y la mirada recíproca se atemperan con un destinatario de estatus elevado, mientras que se exageran con un destinatario de estatus moderadamente alto y se vuelven mínimas con un destinatario de estatus bajo.[13] Otro experimento realizado con un estudiante novato que se dirige a uno más antiguo corrobora el trabajo de Hearn, pues el más antiguo recibió de un modo constante más miradas.[14] Mehrabian muestra en su trabajo que hay menos contacto visual tanto de parte de varones como de mujeres (sentados o de pie) con destinatarios de estatus bajo.[15] Si alguien percibe que una persona de estatus superior lo mira poco, ello puede atribuirlo a necesidades interpersonales. Podemos pensar que la persona de estatus superior puede no sentir necesidad de vigilar nuestra conducta tan estrechamente como nosotros vigilamos la suya. Sin embargo, se pueden predecir diferencias basadas en el afecto positivo que una persona siente por otra y del modo en que de ello derivan muchas gratificaciones.

Realizamos más contacto visual cuando miramos a alguien que nos gratifica. Efran y Broughton, que utilizaron varones y experimentadores, observaron que los sujetos establecían más interacción con la persona con la que habían tenido una conversación amistosa inmediatamente antes del experimento y

que asentía con la cabeza y sonreía durante la presentación del sujeto.[16] Exline y Winters informan que los sujetos apartaban la mirada de un entrevistador y se mostraban disgustados con él después de que éste hubiera realizado comentarios desfavorables acerca de su rendimiento.[17] Utilizando la misma comunicación verbal, Exline y Eldridge observaron que ésta era interpretada de un modo más favorable por un sujeto cuando iba asociada con una mayor actividad visual que cuando se presentaba con poca actividad de la mirada.[18]

En estrecha relación con el mirar a las personas y a los objetos gratificantes se encuentra el factor de actitud positiva o negativa respecto de la otra persona. En general, parece que miramos más a las personas que nos resultan simpáticas, pero a veces también miramos prolongada y duramente a las personas que no nos gustan. Es razonable predecir que miraremos más a quienes les caemos bien, aun cuando sólo fuese para observar sus signos de aprobación y de amistad hacia nosotros. Mehrabian pidió a un grupo de personas que imaginaran que les gustaba otra persona y que entablaran con ella una conversación. Aun en esta situación de representar un papel, el incremento de la actividad de mirar al otro se asoció con la simpatía que se sentía por la otra persona.[19] Wiemann estudió sujetos en una entrevista de empleo simulada, en la que la mirada del entrevistador se adiestró para adaptarla a cuatro condiciones diferentes: 100 %, 75 %, 25 % y 0 %. Cuando se pidió a los sujetos que evaluaran a sus entrevistadores, el nivel de «amistad» descendió a medida que decrecía la cantidad de mirada. Sin embargo, los «aspirantes» no parecieron evaluar más bajo la arrogancia, energía o confianza del entrevistador en relación con el decrecimiento de la mirada.[20]

A menudo se utiliza la expresión «no dejaban de mirarse» en el contexto de una relación de galanteo. Diversas fuentes confirman un incremento de la conducta visual entre dos personas que tratan de desarrollar una relación más íntima. Los análisis de Rubin sobre parejas establecidas indicaban la existencia de más mirada mutua,[21] y Kleinke y otros descubrieron que las miradas más prolongadas y las miradas recíprocas eran percibidas como un indicador de una relación más duradera.[22] Kleck y Rubinstein variaron el atractivo físico de las mujeres cómplices de la experiencia mediante la alteración del maqui-

llaje y del peinado y observaron que los sujetos masculinos miraban más a las más atractivas.[23] La cantidad de la mirada puede aumentar a medida que las relaciones se hacen más íntimas, pero también puede ocurrir que después de mantener una relación íntima durante años, la mirada vuelva a niveles por debajo de los utilizados en otras etapas más intensas de la relación. Argyl y Dean han propuesto un modelo de equilibrio íntimo, según el cual la intimidad está en función de la frecuencia de la mirada, la proximidad física, la intimidad del momento y la cantidad de sonrisa.[24] Argyl cree que este modelo es más propenso para establecer relaciones. Pero en la ecuación apuntada pueden incluirse otras variables, tales como la orientación corporal, la forma de dirigirse utilizada, el tono de la voz, la expresión facial, la inclinación hacia adelante, etc. La idea central que se halla detrás de la propuesta es la de que si se altera un componente del modelo, también cambiarán uno o más de los otros componentes en la dirección opuesta; así, si hay una persona que mira demasiado, la otra suele mirar menos, alejarse, sonreír y hablar menos acerca de cuestiones íntimas, etc. Aunque esta noción cuenta con importante apoyo experimental, también otras veces, antes que complementar la conducta del otro, lo que sucede es que se le invita, y entonces una mirada puede provocar otra mirada.

Cuando la relación entre los dos comunicantes se caracteriza por actitudes negativas, se aprecia una disminución tanto de la mirada como de la mirada recíproca. Pero, como acabamos de sugerirlo, una orientación hostil o agresiva puede conllevar un empleo de la mirada fija para producir angustia en los demás. Es probable que una mirada que se prolongue por más de diez segundos produzca irritación —cuando no directamente malestar— en muchas situaciones. Podemos expresar la hostilidad hacia alguien ignorándolo visual o verbalmente, especialmente cuando la otra persona es consciente de que lo hacemos con toda premeditación. También es posible insultar a alguien mirándolo excesivamente, lo que significa negarle el anonimato público que todos solemos necesitar en ocasiones. E incluso hay momentos en que podemos provocar conductas agresivas en los demás por el mero hecho de mirar prolongadamente una conducta extraña. Se ha comprobado que el mirar demasiado fija y prolongadamente a los monos del zoológico puede provocar en éstos reacciones de amenaza y gestos de agresión. Desmond Morris, en su popular libro *The Naked Ape*, suponía que esta capacidad de la mirada fija para producir ansiedad en los demás, es la consecuencia de nuestros antecedentes biológicos como especie; así sucede, por ejemplo, en la agresividad y la hostilidad que se manifiesta en la mirada fija de los antropoides.

Concluyendo, si queremos encontrar un nexo entre las pautas de mirada provocadas por sentimientos positivos o negativos respecto del otro, parece que deberíamos buscarlo en el hecho de que *las personas tienden a mirar a aquellos con quienes se hallan implicados en una relación interpersonal.* Por tanto, la mirada motivada tanto por la hostilidad como por el afecto, sugiere al mismo tiempo interés y complicidad en la relación interpersonal.

Consideremos ahora una serie de condiciones que parecen tener influencia sobre la cantidad de la mirada: 1) distancia, 2) características físicas, 3) características personales e interpersonales, 4) temas y tareas y 5) trasfondo cultural.

CONDICIONES QUE INFLUYEN EN LA MIRADA

Distancia. Tanto la mirada como la mirada recíproca se incrementan a medida que aumenta la distancia entre la pareja comunicante. En este caso, el acto de mirar reduce psicológicamente la distancia entre los comunicantes. Puede existir menos contacto visual cuando ambas partes están excesivamente cerca una de otra, sobre todo si no se conocen demasiado. En esta situación, reducir la mirada equivale a ensanchar psicológicamente la distancia física.

Características físicas. Nos sentimos inclinados a pensar que cuando se interactúa con una persona que se percibe como minusválida o marcada por un estigma físico (epilepsia o apariencia de inválido) la mirada debe ser menos frecuente. Sin embargo, Kleck descubrió que la cantidad de mirada entre interactuantes normales o minusválidos no difiere significativamente de las interacciones entre personas normales.[25] Una posible explicación de ello se encuentra en el hecho de que en situaciones

de ese tipo, la persona normal busca desesperadamente información que pueda indicarle el modo adecuado de comportarse, lo que impide toda tendencia a evitar la mirada.

Características personales e interpersonales. Generalmente, las relaciones entre la forma de mirar y las características de personalidad son bastante débiles. En muchos casos, sin embargo, los significados que se atribuyen a diversas pautas de mirada parecen reflejar un mensaje acerca del humor del emisor, de su intención o disposición. El estudio de Kleck y Nuessle refleja una serie de características de personalidad que suelen asociarse con la mirada y con el ocultamiento de la misma.[26] A unos observadores se les mostró un filme de personas que miraban bien el 15, o bien el 85 % del tiempo, y luego se les pidió que escogieran características que tipificaran a los interactuantes. A los que miraban el 15 % del tiempo se les calificó de fríos, pesimistas, prudentes, defensivos, inmaduros, evasivos, sumisos, indiferentes y sensibles; a los que miraban el 80 % del tiempo se los juzgó amables, seguros de sí mismos, espontáneos, maduros y sinceros. Los dos aspectos que parecen mostrar menor correspondencia entre codificación y decodificación son los referentes a los juicios de ansiedad y de autoridad. Los observadores parecen asociar la ansiedad con la mirada escasa y la autoridad con la mirada abundante. Por lo que sabemos hasta ahora, estas asociaciones son ciertas en menos ocasiones de lo que pensamos. La mirada puede asociarse más acertadamente con los esfuerzos por establecer el predominio o por mantenerlo cuando alguien parece desafiar la autoridad propia. Además, las personas dominantes parecen más aptas para controlar las miradas del otro en situaciones de reprimenda, así en expresiones tales como «¡Mire al frente cuando le hablo, soldado!» o «¡Mírame cuando te hablo!» Por otra parte, los individuos en situación de dependencia utilizan la conducta visual no sólo para comunicar más actitudes positivas, sino también para provocar tales actitudes cuando no se las ve venir.[27] Los varones dependientes miran más fijamente a un oyente que, comparado con la mayoría, les proporciona pocos reforzadores sociales, mientras que los varones dominantes disminuyen la mirada fija cuando se dirigen a oyentes que brindan pocos elementos reforzadores.

Los extrovertidos parecen mirar fijo más a menudo que los introvertidos y aplican la mirada durante lapsos más prolongados, en particular mientras hablan.[28]

En uno de los estudios pioneros sobre la agresión, Moore y Gilliland descubrieron que la conducta visual es un útil indicador para predecir la agresividad:

> «Así, el mero hecho conductal de la capacidad para mirar a otra persona a los ojos parece tener tanta importancia en lo referente a la presencia o ausencia de agresividad como para otorgarle un lugar de gran relieve en cualquier método que se perfile para medir esta agresividad caracterológica.»[29]

Estos autores informan también de que es tres veces más probable disuadir mirando fijamente a una persona no agresiva que a una persona agresiva.

Un cierto número de investigaciones sugieren pautas especiales de mirada (generalmente escasa mirada fija) en autistas, esquizofrénicos, deprimidos y neuróticos.

Por último, parecen existir diferencias en lo relativo a la cantidad de mirada fija que exhiben varones y mujeres. Las mujeres presentan más actividad que los varones en casi todas las dimensiones de la mirada —frecuencia, duración y reciprocidad—, diferencia ésta observada ya desde la escuela primaria. Henley ha apreciado que aunque las mujeres tienen tendencia a mirar a los demás más que los hombres, también tienden más que éstos a desviar la mirada.[30] Un estudiante de Henley observó otra pauta de conducta visual que parece ser patrimonio predominante de las mujeres. Esta pauta implica una secuencia repetida de mirar y apartar la mirada en respuesta a la mirada fija de un hombre. Sólo un hombre, de los treinta observados, ejecutó esta conducta, mientras que se observó, en cambio, en doce mujeres sobre treinta.

La mayoría de los resultados de estos esfuerzos por relacionar las pautas de la actividad visual con características de personalidad y/o personales pueden explicarse por las siguientes razones: 1) La necesidad real de asociación, participación o inclusión; las personas con mayores necesidades de asociación tenderán a mirar y a devolver miradas con mayor frecuencia. 2)

Otra manifiesta motivación: Es probable que las personas muy manipuladoras y/o que necesitan mucha información para controlar su medio (los tipos marcadamente maquiavélicos), miren más. 3) La necesidad de evitar niveles indebidamente elevados de excitación provocada por la mirada (sobre todo la mirada recíproca): niños autistas, por ejemplo, de los que se cree que tienen un elevado nivel de excitación y evitarán la mirada fija a fin de mantener una excitación baja. 4) Un sentimiento de vergüenza o de débil autoestima: el nivel más bajo de mirada intencional que a veces se observa en adolescentes puede reflejar las conocidas inseguridades acerca de sí mismos que casi todos hemos experimentado en este periodo de la vida.

Temas y tareas. El sentido común sugeriría que el tema que se trata y/o la tarea que se tiene entre manos afectarán la cantidad de la mirada. De las personas que no han desarrollado una relación íntima es lógico esperar que se miren menos cuando hablan de temas íntimos, supuesto que otros factores tales como la necesidad de asociación o de inclusión, estarán controlados. También es previsible que las situaciones de competitividad y de cooperación estimulen diferentes pautas en el mirar.

Las discusiones sobre temas que producen situaciones embarazosas, humillación, vergüenza, culpa o pena serán también menos generadoras de miradas a la otra persona. En tales situaciones, el acto de apartar la mirada puede significar un esfuerzo por aislarse de amenazas, argumentos, información y afecto provenientes de la otra persona. Se ha apreciado que algunos hombres apartan la mirada rápidamente tras establecer contacto visual con una mujer que no lleva sostén. Cuando se hizo fracasar a ciertos sujetos en la resolución de un crucigrama y luego se les criticó públicamente por su trabajo, no sólo informaron tener sentimientos de confusión, sino que la cantidad de mirada bajó del 30 % al 18 %.[31] Cuando se pretende ocultar algún aspecto de los sentimientos íntimos, es posible que se trate de evitar el contacto visual, por ejemplo, cuando se trata de engañar al interlocutor. Exline y sus colegas proyectaron un experimento fascinante, aunque no exento de sospechas desde el punto de vista ético.[32] Un cómplice indujo a los sujetos a hacer trampa en una tarea experimental. Posteriormente, el experi-

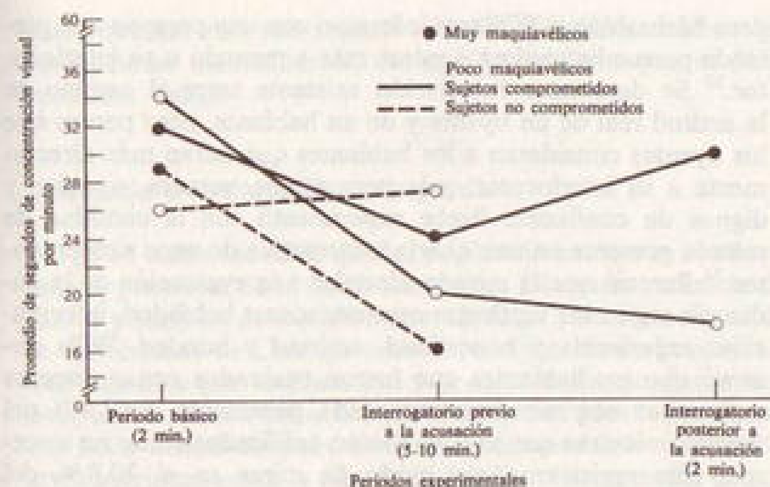


FIG. 9.2 Mirada, maquiavelismo y engaño.

mentador entrevistó a los sujetos con el propósito de comprender y evaluar sus respectivos métodos para la resolución de los problemas. Con algunos sujetos el experimentador se mostró enormemente suspicaz durante la entrevista y finalmente los acusó de haber hecho trampa y les exigió una explicación. Entre estos sujetos se incluían tanto a los que habían logrado un puntaje elevado en los tests de maquiavelismo como a aquellos que habían puntuado bajo en esos mismos tests. Frecuentemente se asocia el maquiavelismo con personas que utilizan la astucia y todo tipo de artilugios para lograr una meta, sin importarles demasiado los medios poco escrupulosos. La figura 9.2 muestra que los marcadamente maquiavélicos parecen hacer uso de la mirada fija para presentar una apariencia de inocencia tras ser acusados de fraude; los poco maquiavélicos, apartan la mirada. Algunas personas apartan la mirada de los demás para no ver en ellos signos de rechazo o de amenaza, y la mirada recíproca durante el engaño se convierte en una fuente de disonancia, puesto que, como ya se ha observado, esta mirada sirve para señalar una corriente fluida de comunicación y de apertura mutua.

Otra tarea comunicacional realizada por todos es la persuasión. La mirada puede añadir énfasis a un punto particular,

pero Mehrabian y Williams informan que una persona que pretende persuadir tenderá a mirar más a menudo a su interlocutor.[33] Se desconoce la relación existente entre el cambio en la actitud real de un oyente y de un hablante, pero parece que los oyentes consideran a los hablantes que miran más directamente a su interlocutor, más persuasivos, veraces, sinceros y dignos de confianza. Beebe experimentó con la cantidad de mirada presente en una charla informativa de unos siete minutos.[34] Pareció que la mirada afectaba a la evaluación de la audiencia según las siguientes características: habilidad, información, experiencia y honestidad, amistad y bondad. Wills observó que los hablantes que fueron evaluados como sinceros registraban una mirada intencionada, penetrante, el 63,4 % del tiempo, mientras que los que fueron calificados como no sinceros, sólo registraron ese modo de mirar en el 20,8 % del tiempo.[35]

Trasfondo cultural. La conducta visual varía también en relación con el medio en que se aprenden las normas sociales. A veces las pautas del mirar descubren diferencias entre las culturas de «contacto» (árabes) y las de «no contacto» (noreuropeos). Las diferencias se dan más en la duración que en la frecuencia de la mirada. Por ejemplo, se ha dicho que los suecos miran con menos frecuencia que los ingleses, pero más prolongadamente. A veces las diferencias que revelan las culturas entre sí están en función del lugar en que analizamos la mirada, como, pongamos por caso, si la evaluamos en lugares públicos. También existen reglas sobre «a quién» se debe o no se debe mirar, por ejemplo, a una persona de estatus elevado. Un informe pone de manifiesto que en una conversación en Kenya entre unos individuos y sus suegras cada cual daba la espalda al interlocutor. Como ya dijimos anteriormente las diferencias, pueden hallarse en el seno de una misma cultura, por ejemplo, la norteamericana; es el caso de la diferente conducta de la mirada entre blancos y negros cuando hablan o escuchan. Aunque las pautas difieren, es posible observar que algunas posiciones extremas de la mirada provocan significados similares en culturas diferentes. Así una mirada fija y prolongada puede ser señal de cólera, amenaza o falta de respeto, mientras que el mirar furtivo puede ser señal de deshonestidad, falta de atención o timidez. En todo

caso, quedan aún por realizar estudios adicionales sobre las percepciones multiculturales del significado de las pautas de la conducta visual.

Dilatación y contracción de la pupila

Es de todos conocido que las pupilas de los ojos se contraen ante la presencia de la luz brillante y se dilatan en ausencia de luz. A principios de los años sesenta, Hess y varios colegas de la Universidad de Chicago renovaron el interés de la comunidad científica por la dilatación y la contracción pupilar entendida como posible indicador de estados mentales o emocionales. Poco tiempo después, docenas de universidades realizaron investigaciones sobre la dilatación pupilar y las agencias de publicidad experimentaron con anuncios en revistas, diseños de envases, filmes pilotos de televisión y anuncios televisivos poniendo en práctica los resultados de las medidas de Hess acerca de la dilatación pupilar.

En un primer experimento, Hess y Polt presentaron cinco imágenes a hombres y mujeres.[36] Las pupilas de los varones se dilataron más que las de las mujeres cuando se les mostraban ilustraciones de mujeres desnudas, mientras que las pupilas de las mujeres se dilataron más que las de los varones cuando se les mostraron imágenes de un «hombre fuerte» semidesnudo, una mujer con un bebé o un bebé solo. De estas reacciones se deduce que la dilatación de la pupila y el interés por el estímulo están relacionados. Hess, Seltzer y Shlien descubrieron que, ante imágenes de varones, las pupilas de los hombres homosexuales se dilataban más que las de los heterosexuales. Estos últimos dilataban más sus pupilas ante imágenes femeninas.[37] Resultados análogos dieron estudios realizados posteriormente. Por ejemplo, Barlow preseleccionó sujetos con preferencias políticas determinadas, unos que apoyaban activamente a los candidatos liberales y otros a los conservadores.[38] Fotografió la pupila del ojo derecho mientras observaban diapositivas de personajes políticos. Pareció existir una perfecta correlación entre la respuesta pupilar y la respuesta verbal. Las pupilas de los conservadores blancos se dilataban ante las diapositivas de un George Wallace y se contraían ante las de un Lyndon B. John-

son y un Martin Luther King, mientras que las de los liberales negros reaccionaban exactamente a la inversa.

Determinadas investigaciones efectuadas por Hess hacen pensar que la respuesta pupilar podría ser un índice de actitudes, es decir que las pupilas se dilatan en las actitudes positivas y se contraen en las negativas. Su estudio más frecuentemente citado en apoyo de esta teoría fue el que mostró la contracción de las pupilas en sujetos que veían imágenes de víctimas de campos de concentración, soldados muertos y de un delincuente asesinado. En palabras de Hess: «Los cambios en el estado emocional y la actividad mental revelados por los cambios en el tamaño de la pupila se asocian claramente con cambios en la actitud».[39] Su último trabajo continúa sosteniendo esta posición.[40] Cita Hess un estudio realizado mostrando fotografías como las que se ven en la Figura 9.3, en las que se retocaron las pupilas de una mujer para que fueran más grandes en una foto y más pequeñas en otra. Aunque los sujetos masculinos no mostraron tendencia alguna a considerar ninguna de las fotos como más atrativa o más amable, sí que se registró una preferencia a asociar atributos positivos para la mujer que tenía las pupilas más grandes y atributos negativos a la que mostraba las pupilas más pequeñas. Woodmansee se propuso comprobar la tesis de Hess. A pesar de que mejoró la metodología y los instrumentos de medida de este último, no consiguió probar experimentalmente que la dilatación y la contracción de la pupila indicaran un índice de la actitud ante los negros norteamericanos.[41] Hays y Plax observaron la dilatación de las pupilas en sus sujetos cuando eran objeto de juicios favorables («Me interesan mucho sus palabras»), pero, en cambio, no observaron ninguna contracción tras emitir juicios desfavorables («Estoy en completo desacuerdo con el desarrollo de su charla»).[42] Una investigación descubrió que había dilatación tanto ante realimentación positiva como negativa.[43] Otra investigación halló que la reacción refleja de la dilatación pupilar se asociaba a la excitación, la atención, el interés y la orientación perceptiva, pero que no parecía constituir un índice actitudinal. El tamaño de la pupila podía alterarse cuando se tensaba cualquier músculo del cuerpo humano, ante la anticipación de un ruido fuerte, la utilización de drogas, el cierre de los párpados y el esfuerzo mental. Incluso las agencias de publicidad parecen haber per-



FIG. 9.3 Algunas fotos estímulo de Hess con distinta dilatación pupilar.

dido interés respecto a la dilatación de las pupilas como medida involuntaria de las actitudes del espectador.

Algunos de los problemas potenciales con que se enfrentan las pruebas de publicidad son: 1) La respuesta pupilar del es-

pectador puede verse afectada por los colores oscuros o claros del propio anuncio publicitario. 2) Es difícil comprobar si lo que el espectador recibe es el mensaje que se le quiere transmitir. En un anuncio de patatas fritas, las pupilas del espectador se dilataron, pero los posteriores estudios mostraron que la dilatación se había producido en respuesta al bistec que también aparecía en el anuncio. 3) Un ejecutivo de publicidad, mientras comentaba la viabilidad de la teoría de la relación entre las actitudes y la dilatación pupilar con respecto a sus productos, planteó la siguiente pregunta: «¿En qué forma puede excitar a una persona un detergente para la ropa?» 4) En algunos experimentos se observó que las pupilas no volvían inmediatamente a su estado previo a la dilatación tras haber visto una imagen excitante, con lo que los estímulos posteriores fueron observados con unas pupilas ya parcialmente dilatadas. 5) Puesto que la dilatación tiene lugar en respuesta a estímulos tan diferentes, es difícil afirmar taxativamente que ésta es el resultado exclusivo de una orientación actitudinal.

Si bien es cierto que la dilatación pupilar revela excitación emocional, no queda claro quién se apercibe de ello ni quién está a punto de darse cuenta. Sin embargo, al menos un estudio sugiere que la dilatación puede ejercer influencia tanto en la selección de pautas de interacción, como incluso en la elección de la pareja con quien se sale. Stass y Willis prefirieron trabajar con personas antes que referirse a imágenes.[44]

Se anunció a los sujetos que participarían en un experimento y en el que tendrían que escoger a un compañero, alguien en quien pudieran confiar y con quien resultara fácil conversar sobre temas íntimos. Los sujetos fueron conducidos a una habitación donde aguardaban dos personas. Estas dos personas habían sido previamente escogidas y evaluadas como aproximadamente iguales en atractivo. La única diferencia era que la dilatación de la pupila se les había variado mediante una droga. Cuando el desprevenido sujeto abandonaba la habitación, el experimentador le pedía que escogiera una de las dos personas que había visto y que diera razones para su elección. Los resultados mostraron que la mirada es un factor de enorme influencia en la elección, pero que la dilatación también es muy importante. Algunos sujetos mencionaron el contacto visual como una razón de la elección, pero nadie dijo nada acerca de

la dilatación de la pupila. De aquí se desprende que tanto en el caso de hombres como de mujeres, la dilatación pupilar parece desempeñar un papel importante como recurso de atracción para la interacción. Quizá por esta razón las mujeres, ya desde la Edad Media, usaban ciertos productos para los ojos para aumentar su atractivo, o por eso los galanes experimentados escogen lugares débilmente iluminados para los encuentros amorosos.

Resumen

Desde los primeros tiempos los investigadores han examinado el tamaño, el color, la posición y los «anillos» de los ojos, las cejas y las manchas en forma de ojos. No obstante nuestro mayor interés se ha concentrado en la mirada intencional o mirada fija y en la mirada recíproca. Excluimos la expresión *contacto visual* porque no nos pareció que representara acertadamente los fenómenos estudiados o percibidos por los interactuantes. La mirada se utiliza en muchas funciones interpersonales: 1) para regular la corriente de comunicación, abriendo los canales de comunicación y prestando colaboración en el proceso de la alternancia en la conversación; 2) para la retroalimentación controlada de las reacciones del interlocutor; 3) para expresar emociones; y 4) para comunicar la naturaleza de la relación interpersonal, tal como en las variaciones resultantes del estatus, el gusto o el disgusto.

Hemos subrayado también una serie de factores que podrán influir en la cantidad y duración de la mirada en las relaciones humanas, como, por ejemplo, la distancia, las características físicas, las características personales y de personalidad, los temas y las tareas y el trasfondo cultural. A partir de todo esto, podríamos prever que la mirada será más intensa cuando:

- se está físicamente lejos del compañero
- se habla de temas triviales, impersonales
- no hay nada más que mirar
- se está interesado en las reacciones del interlocutor (compromiso interpersonal)

- se tiene interés en el compañero, es decir, cuando nos gusta él o ella o lo amamos
- se posee un estatus más bajo que el interlocutor
- se trata de dominar al compañero o influir en él
- se pertenece a una cultura que enfatiza el contacto visual en la interacción
- se es extrovertido
- se tienen grandes necesidades de asociación o de inclusión
- se es dependiente del compañero (y éste ha sido indiferente)
- se es más oyente que hablante
- se es mujer

En cambio, podríamos prever menos mirada fija y/o recíproca cuando:

- se está físicamente cerca
- se discuten temas difíciles, cuestiones íntimas
- hay otros objetos, personas o elementos pertinentes del fondo a los que podemos mirar
- no se tiene interés en las reacciones del compañero
- se habla más que se escucha
- no se tiene interés en el compañero, es decir, no nos cae simpático
- se tiene la autopercepción de poseer un estatus más elevado que el interlocutor
- se pertenece a una cultura que impone sanciones al contacto visual durante la interacción
- se es introvertido
- se tienen pocas necesidades de asociación o de inclusión
- se padecen perturbaciones mentales como autismo o esquizofrenia
- se está confundido, avergonzado, apenado, triste, en situación de sumisión o cuando se trata de ocultar algo.

Las listas anteriores no son exhaustivas. En realidad, algunos de los factores incluidos en ellas dependen de ciertas cualificaciones importantes, como, por ejemplo, se puede mirar menos y tener menos mirada recíproca en la proximidad física ex-

cepto si se ama al compañero y se desea estar lo más cerca posible de él física y psicológicamente. Las listas no se proponen reemplazar las explicaciones exhaustivas y matizadas tal como aparecieron en el capítulo.

Finaliza este capítulo haciendo referencia a la dilatación y contracción de la pupila. Hemos revisado el trabajo de un importante autor en este campo, Eckhard Hess, y de otros que profundizaron en sus conclusiones. La dilatación pupilar se asoció a la excitación, la atención, al esfuerzo mental, el interés y la orientación perceptiva. Dejando a un lado el trabajo de Hess, no se ha podido confirmar posteriormente la idea de que las pupilas reflejan estados actitudinales. La dilatación, según se ha observado, suele suceder en condiciones que parecen representar actitudes positivas, pero la creencia de que la contracción pupilar se asocia a actitudes negativas respecto de objetos y personas ha hallado escasa o nula confirmación. Por último, nos hemos referido a una investigación que concluye diciendo que la dilatación pupilar puede ser un factor indicador en el deseo de interactuar con otra persona.

Notas

1. Worthy, M.: *Eye Color, Sex and Race*, Anderson, S. C., Droke House/Hallux, 1974.

2. Dos excelentes resúmenes de la investigación en este caınpo se hallarán en Argyle, M. y Cook, M., *Gaze and Mutual Gaze*, Cambridge, Cambridge University Press, 1976, y Ellsworth, P. C. y Ludwig, L. M., «Visual Behavior in Social Interaction», *Journal of Communication*, 1972, 22, págs. 375-403.

3. Cranach, M. von y Ellgring, J. H.: «Problems in the Recognition of Gaze Direction», en M. Cranach, von y I. Vine, (comps.), *Social Communication and Movement*, Nueva York, Academic Press, 1973.

4. Nielson, G.: *Studies in Self Confrontation*, Copenhague, Monksgaard, 1962; Argyle, M. y Ingham, R., «Gaze, Mutual Gaze and Proximity», *Semiotica*, 1972, 6, págs. 32-49.

5. Kendon, A.: «Some Functions of Gaze-Direction in Social Interaction», *Acta Psychologica*, 1967, 26, págs. 22-63. Véase también Argyle, M. Ingham, R.; Alkema, F. y McCallin, M., «The Different Functions of Gaze, *Semiotica*, 1973, 7, págs. 19-23.

6. Sin embargo, un estudio sugiere que esta pauta puede verse limitada a los caucasianos. En este estudio, los blancos miraban más al interlocutor

cuando escuchaban, mientras que los negros lo hacían más cuando hablaban. Véase LaFrance, M. y Mayo, C., «Racial Differences in Gaze Behavior During Conversations: Two Systematic Observational Studies», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1976, 33, págs. 547-552.

7. Jaffe, J.; Stern, D. N. y Perry, C.: «"Conversational" Coupling of Gaze Behavior in Prelinguistic Human Development», *Journal of Psycholinguistic Research*, 1973, 2, págs. 321-329.

8. Kleinke, C. L.; Bustos, A. A.; Meeker, F. B. y Staneski, R. A.: « Effects of Self-Attributed and Other-Attributed Gaze in Interpersonal Evaluations Between Males and Females», *Journal of Experimental Social Psychology*, 1973, 9, págs. 154-163.

9. Day, M. E.: «Eye Movement Phenomenon Relating to Attention, Thought, and Anxiety», *Perceptual and Motor Skills*, 1964, 19, págs. 443-446.

10. Bakan, P.: «The Eyes Have It», *Psychology Today*, 1971, 4, págs. 64-67; y Bakan, P. y Strayer, F. F., «On Reliability of Conjugate Lateral Eye Movements», *Perceptual and Motor Skills*, 1973, 36, págs. 429-430.

11. Ekman, P.; Friesen, W. V y Tomkins, S. S.: «Facial Affect Scoring Technique: A First Validity Study», *Semiotica*, 1971, 3, págs. 37-58.

12. Ekman, P. y Friesen, W. V.: *Unmasking the Face*, Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 1975.

13. Hearn, G.: «Leardership and the Spatial Factor in Small Groups», *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1957, 54, págs. 269-272.

14. Efran, J. S.: «Looking for Approval: Effect on Visual Behavior of Approbation from Persons Differing in Importance», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1968, 10, págs. 21-25.

15. Mehrabian, A.: *Nonverbal Communication*, Chicago, Aldine-Atherton, 1972.

16. Efran, J. y Broughton, A.: «Effect of Expectancies for Social Approval on Visual Behavior», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1966, 4, págs. 103-107.

17. Exline, R. y Winters, L.: «Affective Relations and Mutual Glance in Dyads», en S. Tomkins y C. Izard. (comps.), *Affect, Cognition and Personality*, Nueva York, Springer, 1965.

18. Exline, R. y Eldridge, C.: «Effects of Two Patterns of a Speaker's Visual Behavior upon the Perception of the Authenticity of His Verbal Message», trabajo presentado a la Eastern Psychological Association, Boston, 1967.

19. Mehrabian: *Nonverbal Communication*.

20. Wiemann, J. M.: «An Experimental Study of Visual Attention in Dyads: The Effects of Four Gaze Conditions on Evaluations by Applicants in Employment Interviews», trabajo presentado en la Speech Communication Association, Chicago, 1974.

21. Rubin, Z.: «The Measurement of Romantic Love», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1970, 16, págs. 265-273.

22. Kleinke, C. L.; Bustos, A. A.; Meeker, F. B. y Staneski, R. A.: «Effects of Self-Attributed and Other Attributed Gaze in Interpersonal Evaluations Between Males and Females».

23. Kleck, R. E. y Rubinstein, S.: «Physical Attractiveness, Perceived Attitude Similarity, and Interpersonal Attraction in an Opposite-Sex Encounter», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1975, 31, págs. 107-114.

24. Argyle, M. y Dean, J.: «Eye-Contact, Distance and Affiliation», *Sociometry*, 1965, 28, págs. 269-304.

25. Kleck, R.: «Physical Stigma and Nonverbal Cues Emitted in Face-to-Face Interaction», *Human Relations*, 1968, 21, págs. 19-28.

26. Kleck, R. E. y Nuessle, W.: «Congruence Between the Indicative and Communicative Functions of Eye-Contact in Interpersonal Relations», *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 1968, 7, págs. 241-246.

27. Exline, R. y Messick, D.: «The Effects of Dependency and Social Reinforcement upon Visual Behavior During and Interview», *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 1967, 6, págs. 256-266.

28. Mobbs, N.: «Eye Contact in Relation to Social Introversion/Extroversion», *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 1968, 7, págs. 305-306.

29. Moore, R. T. y Gilliland, A. R.: «The Measurement of Aggressiveness», *Journal of Applied Psychology*, 1921, 5, págs. 97-118.

30. Henley, N. M.: *Body Politics: Power, Sex, and Nonverbal Communication*, Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, 1977.

31. Modigliani, A.: «Embarrassment, Facework and Eye-Contact: Testing a Theory of Embarrassment», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1971, 17, págs. 15-24.

32. Exline, R. V.; Thibaut, J.; Hickey, C. B. y Gumpert, P.: «Visual Interaction in Relation to Machiavellianism and an Unethical Act», en R. Christie y F. L. Geis (comps.), *Studies in MachiavellianismL-L* Nueva York, Academic Press, 1970.

33. Mehrabian, A.; Williams, M.: «Nonverbal Concomitants of Perceived and Intended Persuasiveness», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1969, 13, págs. 37-58.

34. Beebe, S. A.: «Eye-Contact: A Nonverbal Determinant of Speaker Credibility», *Speech Teacher*, 1974, 23, págs. 21-25.

35. Wills, J.: «An Empirical Study of the Behavioral Characteristics of Sincere and Insincere Speakers», tesis doctoral, University of Southern, California, Los Angeles, 1961.

36. Hess, E. H. y Polt, J. M.: «Pupil Size as Related to Interest Value of Visual Stimuli», *Science*, 1960, 132, págs. 349-350.

37. Hess, E. H.; Seltzer, A. L. y Shlien, J. M.: «Pupil Response of Hetero- and Homosexual Males to Pictures of Men and Women: A Pilot Study», *Journal of Abnormal Psychology*, 1965, 70, págs. 165-168.

38. Barlow, J. D.: «Pupillary Size as an Index of Preference in Political Candidates», *Perceptual and Motor Skills*, 1969, 28, págs. 587-590.

39. Hess, E. H.: «The Role of Pupil Size in Communication», *Scientific American*, noviembre de 1975, 233, págs. 110-112, 116-119.

40. Hess, E. H.: *The Tell-Tale Eye*, Nueva York, Van Nostrand Reinhold, 1975. Se podrá hallar otra reseña del trabajo histórico-crítico de Hess

en Rice, B.: «Rattlesnakes, French Fries, and Pupillometric Oversell», *Psychology Today*, 1974, 7, págs. 55-59.

41. Woodmansee, J. J.: «The Pupil Response as a Measure of Social Attitudes», en G. F. Summers (comp.), *Attitude Measurement*, Chicago, Rand McNally, 1970, págs. 514-533.

42. Hays, E. R. y Plax, T. G.: «Pupillary Response to Supportive and Aversive Verbal Messages», *Speech Monographs*, 1971, 38, págs. 316-320.

43. Janisse, M. P. y Peavler, W. S.: «Pupillary Research Today: Emotion in the Eye», *Psychology Today*, 1974, 7, págs. 60-63.

44. Strass, J. W. y Willis, F. N., Jr.: «Eye Contact, Pupil Dilation, and Personal Preference», *Psychonomic Science*, 1967, 7, págs. 375-376.

Referencias Bibliográficas

Argyle, M. y Cook, M.: *Gaze and Mutual Gaze*, Cambridge, Cambridge University Press, 1976.

Coss, R. G.: «Reflections on the Evil Eye», *Human Behavior*, octubre, 1974, 3, págs. 16-22.

Hess, E. H.: *The Tell-Tale Eye*, Nueva York, Van Nostrand Reinhold, 1975.

Rice, B.: «Rattlesnakes, French Fries, and Pupillometric Oversell», *Psychology Today*, 1974, 7, págs. 55-59.

Worthy, M.: *Eye Color, Sex and Race*, Anderson, S. C., Droke House/Hallux, 1974.

10. Los efectos de las señales vocales que acompañan a las palabras habladas

Comprendo la furia en tus palabras, pero no las palabras.

SHAKESPEARE (*Otelo*, Acto IV)

Lo ideal sería no tener que leer este capítulo, ¡y ni siquiera haberlo escrito! En su lugar debería haber un registro de sonidos que permitiera al lector apreciar mucho mejor los matices vocales que constituyen el tema del capítulo, o, como reza la máxima, «más la forma en que algo se dice que lo que se dice». Sin embargo, la dicotomía que presenta esta frase es engañosa, porque muchas veces el modo en que algo se dice es lo que se dice.

Algunas respuestas a señales vocales son provocadas por la intención de manipular la voz a fin de comunicar diversos mensajes. Un buen ejemplo de esto nos lo da Robert J. McCloskey, uno de los principales portavoces del Departamento de Estado durante la administración Nixon:

«McCloskey puede decir de tres maneras diferentes la si-

guiente frase: «Yo preferiría no hacer especulaciones». Si lo dice sin énfasis, significa que el departamento tiene una seguridad absoluta; si carga el acento en «Yo», significa en realidad «Yo preferiría no hacerlas, pero usted sí que puede, y con cierta seguridad»; por último, si el acento recae en «especulaciones», ello quiere decir que el supuesto del que pregunta probablemente es falso.[1]

La mayoría de nosotros hacemos lo mismo cuando enfatizamos una palabra particular en un mensaje. Obsérvese cómo el diferente acento vocal influye en la interpretación de los siguientes mensajes:

1. *El* da este dinero a David.
   1a. EL es el único que da dinero; nadie más lo hace.
2. El *da* este dinero a David.
   2a. El DA este dinero, no lo presta.
3. El da *este* dinero a David.
   3a. El dinero objeto de la operación no proviene de otro fondo o fuente; es ESTE dinero.
4. El da este *dinero* a David.
   4a. La unidad de cambio es el DINERO, no un cheque ni unas cuentas de conchas de color.
5. El da este dinero a *David*.
   5a. El receptor es DAVID, no Pilar ni Javier.

Modulamos la voz para indicar el final de un enunciado declarativo (bajando la voz) o de una pregunta (elevándola). A veces modulamos conscientemente la voz, de manera que el énfasis utilizado contradice el mensaje verbal. En determinadas situaciones, esta actuación puede percibirse como sarcasmo. Por ejemplo, podemos pronunciar la frase «Lo estoy pasando maravillosamente» de tal manera que quiera decir «Lo estoy pasando fatal». Se puede decir «Prefiero oír a Jesús María antes que a Juana», cuando en realidad mediante la pronunciación se está diciendo «No puedo pensar en nada peor que en oír a Jesús María». Si se percibe al que habla como una persona sarcástica, entonces probablemente las señales vocales reemplazarán a las señales verbales.

Las señales verbales ejercen una gran influencia en las percepciones del oyente, en particular con cierta clase de información o para cierto tipo de respuestas. En general, estas respuestas se basan en estereotipos asociados con diversas cualidades vocales, entonaciones, características, etcétera.

Señales vocales y reconocimiento del hablante

Es posible que el lector haya pasado por la siguiente experiencia: Alguien llama por teléfono, y en el supuesto de que le reconocerán la voz, no da ninguna referencia verbal que ayude a identificarle. Podemos imaginar al lector que levanta el auricular y dice: «Dígame». La voz del otro lado dice: «¡Hola! ¿Cómo estás?». En este momento el lector advierte dos cosas: 1) Que el saludo sugiere una informalidad propia de personas supuestamente de confianza, y 2) Que no sabe quién es. Así las cosas, trata de prolongar la conversación sin confesar su ignorancia, con la esperanza de descubrir alguna señal verbal o de reconocer por fin la voz de quien llama. Como resultado de todo ello, es posible que el lector en cuestión responda: «Bien. ¿Y tú?»

Al hablar producimos una señal acústica compleja. Esta señal no es exactamente la misma cada vez que hablamos (aun cuando se trate de la misma palabra); ni la señal que cada uno produce es exactamente la misma que la que producen los otros hablantes. La certeza de que existen mayores diferencias entre las voces de dos hablantes diferentes que en la voz de un mismo hablante en momentos distintos ha contribuido a otorgar gran interés al proceso de identificación de los hablantes exclusivamente por la voz.

Hay tres métodos primordiales para identificar a los hablantes: 1) escuchándolos, 2) mediante la visión comparativa de espectrogramas (registros de voz), y 3) mediante el reconocimiento de las señales del habla por análisis mecánico.

Después de revisar una amplia bibliografía al respecto, Hecker sostiene que la corrección en el reconocimiento de los hablantes se puede comparar muy bien con las otras dos técnicas.[2] Sin embargo, hay muchas variables que pueden afectar esa corrección, tales como la familiaridad con el hablante, el deseo de la persona que juzga de identificar acertadamente al ha-

blante, el tipo de espectrograma utilizado, el grado de entrenamiento de los jueces, la cantidad de ruido u otros factores de perturbación que acompañen o distorsionen la señal, el método de identificación y discriminación utilizado por el «juez», la duración de la muestra de habla, la cantidad de fonemas representados en la muestra, el estado psicológico o inclinación del oyente o del lector, etcétera

Aun cuando los oyentes identifiquen con toda precisión la voz del hablante, no pueden explicar la base perceptiva de su decisión, es decir, no sabemos a qué aspectos de la voz reacciona el oyente. Probablemente, cuando se intenta reconocer la voz del hablante, los oyentes utilizan muy pocas de las muchas características que posee la voz.

En los medios relacionados con los tribunales y en las diligencias judiciales se ha puesto gran interés en identificar objetivamente a los hablantes a partir de sus características vocales. En el famoso juicio a Bruno Hauptmann, acusado del secuestro de un niño de corta edad llamado Lindbergh, el padre del pequeño sostenía que reconocía la voz de Hauptmann como la del secuestrador, aun cuando habían transcurrido casi tres años desde que lo había oído por última vez. Aunque no es imposible que esta identificación pueda ser correcta, McGehee encontró que el acierto en el reconocimiento de la voz tiende a decaer fuertemente después de tres semanas, y trancurridos cinco meses se coloca en un nivel del 13 por 100 aproximadamente.[3] La inseguridad en este terreno ha alentado una investigación en busca de métodos más objetivos para el reconocimiento de voces. Uno de estos intentos para recoger más datos objetivos del reconocimiento de la voz consiste en obtener una gráfica del habla de una persona, un espectrograma.

Muchos defienden calurosamente la corrección y fiabilidad de los análisis espectrográficos, pero los datos experimentales anuncian que en la interpretación de los datos visuales continúan apareciendo errores humanos. Se aprecia la particular relevancia de la habilidad del intérprete cuando se mira la Figura 10.1, que muestra dos espectrogramas similares —que describen gráficamente la misma palabra—, pero que bastan para hacer ver que la fiabilidad de los espectrogramas como prueba en un juicio ha de sopesarse muy cuidadosamente.[4] Los espectrogramas no son equivalentes a las impresiones digitales. No hay

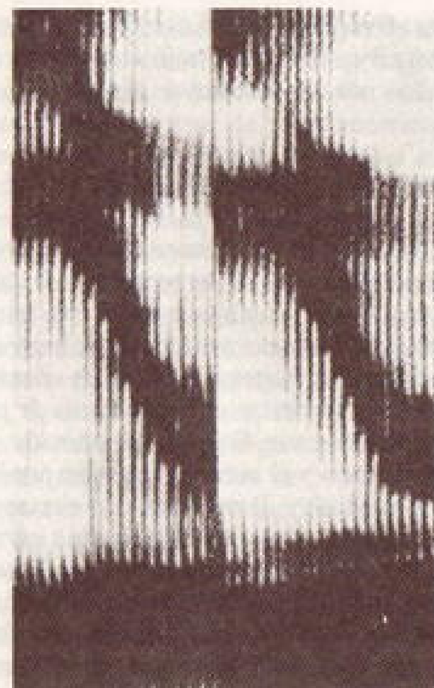


FIG. 10.1 Espectrogramas similares de la palabra *you* pronunciada por dos hablantes elegidos al azar.

dos voces iguales, cierto, pero según la muestra vocal que obtengamos y el equipo utilizado, dos voces diferentes pueden parecer muy semejantes. En cambio, las impresiones digitales, comparativamente, mostrarán poquísimas variaciones en momentos diferentes, a menos que haya habido interferencia de alguna mancha o algún ungüento graso. En un trabajo sobre el tema se pidió a los hablantes que repitieran la misma oración utilizando su voz normal y además con una serie de «disfraces» (esto es, hablando como una persona anciana, con voz exageradamente nasal o con voz ronca, hablando lentamente o mediante el disfraz que se prefiriera). Esas muestras fueron luego sometidas a análisis espectrográficos de expertos a los que se les pagaba una cantidad de dinero respetable si conseguían la máxima corrección en la identificación. Los expertos reconocieron voces normales con un 57 por ciento de acierto, pero todas

las voces disfrazadas perturbaron significativamente la identificación, que alcanzó su nivel más bajo cuando los disfraces habían sido elegidos por los hablantes mismos.

Señales vocales y juicios de personalidad

Se han realizado numerosas investigaciones encaminadas a determinar si ciertos rasgos de personalidad se expresan en la voz y si las personas son sensibles a estas señales. Los resultados de tales estudios han sido mixtos. Es común encontrar: 1) gran coincidencia entre quienes juzgaban las voces en lo que se refiere a la presencia de ciertas características de personalidad; 2) escasa coincidencia entre las percepciones de personalidad por parte de los «jueces» y el puntaje obtenido por los sujetos en los tests de personalidad; y 3) en el caso de ciertas voces y ciertos rasgos de personalidad se apreció una gran correspondencia entre las percepciones de los jueces y las medidas de criterios reales (rasgos de personalidad). Kramer, en su interpretación de estos datos, realiza varias observaciones que vale la pena citar:[6] Primero, las medidas de criterios reales también son a menudo medidas imperfectas, es decir, un «juez» puede considerar una voz como representativa de un rasgo de personalidad particular y, cuando se lo compara con el resultado de un test de personalidad al que este hablante se ha sometido, las dos medidas pueden no guardar más correlación que la que podría predecirse por el mero azar. Sin embargo, considerando que el test de personalidad no es una medida absolutamente precisa, también podría existir una correspondencia mayor de la que estos datos parecen indicar. En segundo lugar, Kramer señala que casi todos estos estudios se han basado en un hablante que monologa, y ante esto tenían que emitir su opinión los «jueces». Pero se da el caso de que ciertas características de personalidad asociadas con señales vocales no pueden «surgir» más que en la forma de diálogo, posibilidad que no fue debidamente contemplada por el test. Por último, Kramer señala que la investigación ha ignorado casi siempre las diferencias entre los oyentes en relación con cuestiones tales como la personalidad, la cultura y aspectos de índole evolutiva y psicofísica. Estas cuestiones pueden ejercer una influencia profunda en la corrección de la percepción

del oyente sobre los rasgos de personalidad basados en las señales vocales. Asimismo convendría obtener registros acústicos a partir de espectrogramas, para descubrir cómo se perciben voces similares desde el punto de vista acústico.

Una de las investigaciones más completas en este terreno fue la realizada por Addington, quien descubrió que muy frecuentemente se emitían juicios estereotipados sobre señales vocales y decidió explorar la naturaleza específica de estos estereotipos.[7] Hablantes varones y mujeres simularon nueve características vocales y los «jueces» respondieron a las voces clasificándolas de acuerdo con cuarenta características de personalidad. Los juicios emitidos fueron más acertados al valorar las características, opuestas por pares, de masculino-femenino, joven-viejo, entusiasta-apático, enérgico-indolente y guapo-feo. Las valoraciones menos acertadas se produjeron al tratar de juzgar los pares extrovertido-introvertido, honesto-deshonesto, respetuoso de las leyes-delincuente y sano-enfermizo. Addington tras aplicar el análisis factorial a sus datos de personalidad, llegó a la conclusión de que la personalidad masculina era percibida generalmente en términos de poder físico y emocional, mientras que la personalidad femenina lo era en términos de facultades sociales. El cuadro 10.1 resume sus resultados. Addington concluyó su estudio planteando la cuestión de en qué medida estas impresiones estereotipadas de personalidad persisten ante la información de personalidades conflictivas. Otro interrogante se aplica a la naturaleza de la relación entre una impresión de personalidad dada y la magnitud de la señal vocal. Por ejemplo, la investigación de Addington indicaba que el incremento en el tono de la voz se asocia a impresiones más positivas de la personalidad, pero cabe preguntarse si no es posible que, a partir de un cierto punto, el incremento de tono no sería tan exagerado que evocaría percepciones negativas. Estas cuestiones aún aguardan su resolución.

En estrecha relación con los estudios de una personalidad individual inferida a partir de la voz, se encuentran múltiples intentos realizados con el propósito de mostrar la forma en que se evaluaban diversos dialectos y acentos. El lector posiblemente recuerde que Liza Doolittle, en *My Fair Lady*, de Lerner y Loewe, basada en *Pigmalión*, de Bernard Shaw, dedicaba gran parte de su tiempo a esforzarse en corregir su dialecto con ob-

CUADRO 10.1 *Señales vocales simuladas y estereotipos de personalidad*

SEÑALES VOCALES SIMULADAS *	HABLANTES	PERCEPCIONES ESTEREOTIPADAS
Vivacidad	Varones	Más jóvenes, más artísticos
	Mujeres	Más femeninas, bonitas, vivaces, excitables y triviales
Debilidad	Varones	No altera la imagen del hablante que tiene el oyente; no hay correlaciones significativas
	Mujeres	Mayor inmadurez social, física, emocional y mental; mayor sentido del humor y sensibilidad
Monotonía	Varones	Más masculinos, indolentes, fríos, reservados
	Mujeres	Más masculinas, indolentes, frías, reservadas
Nasalidad	Varones	Una amplia lista de características socialmente indeseables
	Mujeres	Una amplia lista de características socialmente indeseables
Tensión	Varones	Más viejos, obstinados, pendencieros
	Mujeres	Más jóvenes, emotivas, femeninas y excitables; menos inteligentes
Guturalidad	Varones	Más viejos, más realistas y maduros, sofisticados, bien adaptados
	Mujeres	Menos inteligentes, más masculinas, holgazanas; toscas, sin emotividad, feas, enfermas, descuidadas, sin sentido artístico, ingenuas, simples, neuróticas, apagadas, desinteresadas, apáticas; en resumen, «bruscas o tontas» (Addington)
Rotundidad	Varones	Más enérgicos, saludables, artísticos, sofisticados, orgullosos, interesantes, entusiastas. En resumen, «fuertes y con inclinaciones estéticas» (Addington)
	Mujeres	Mayor vivacidad, carácter gregario, sensibilidad estética y «mayor orgullo y menor sentido del humor» (Addington)
Aumento de velocidad	Varones	Más animados y extrovertidos
	Mujeres	Más animadas y extrovertidas
Aumento en la variedad del tono	Varones	Más dinámicos, femeninos y con mayor inclinación estética
	Mujeres	Más dinámicas y extrovertidas

* Para las descripciones de estas señales, véase Heinberg P., *Voice Training for Speaking and Reading Aloud*, Nueva York, Ronald Press, 1964, págs. 152-181.
Tomado de Addington D. W., «The Relationship of Selected Vocal Characteristics to Personality Perception», *Speech Monographs*, 1968, 35, págs. 492-503.

jeto de poder ascender en la escala social. (Dice el profesor Higgins: «Miradla, sacada de la miseria, condenada por cada sílaba que pronuncia», *My Fair Lady*, Acto 1, Escena 1.) De acuerdo con algunas investigaciones el adiestramiento de Liza era el más apropiado. En efecto, esos estudios sugieren que si se espera de alguien que refleje en su habla un dialecto fuera de lo normal y/o «de clase baja» y el hablante se presenta utilizando un estilo normal o asociado a modelos de «clase alta», la evaluación del supuesto «inferior» será muy positiva. La inversa es igualmente cierta; así, los hablantes de quienes se espera que hablen al estilo de la clase alta y lo hacen como la clase baja, serán evaluados de modo negativo.[8] Puede darse por sentado que la línea divisoria entre «la adaptación al auditorio» y la burda violación del propio trasfondo cultural es sumamente frágil.

Aunque algunos de los estudios que constituyeron la base de las conclusiones siguientes utilizaron estímulos que representaban algo más que meras señales vocales, no dejan por ello de representar un importante corpus de material que resulta de interés para nuestra comprensión de las señales vocales. Salvo algunas excepciones, los dialectos distintos del que hablan el común de los oyentes/evaluadores suelen ser objeto de evaluaciones menos favorables que los que se consideran «normales». En la mayoría de los casos, estas reacciones negativas se producen porque el oyente asocia el dialecto del hablante con un estereotipo étnico o regional, y evalúa la voz de acuerdo con dicho estereotipo. Ejemplos típicos de esta clase de respuesta se hallaron en trabajos que llegaron a las siguientes conclusiones: 1) el inglés de los «chicanos» fue evaluado por los estudiantes angloparlantes como más bajo en resultados positivos, habilidad y prestigio social; 2) los norteamericanos nativos evaluaron a los europeos (que hablaban inglés) menos positivamente que a otros hablantes nativos; 3) los maestros suelen considerar como «culturalmente en desventaja» a un niño cuya habla contenía notables irregularidades gramaticales, y de pronunciación; y 4) se prefirió y se consideró más competentes a los dialectos «normales» que a los «no normales» —con independencia de quién lo hablara—, salvo que los dialectos normales se asociaran más a menudo a hablantes blancos que a negros.[9]

¿Difieren en prestigio las variedades regionales de habla en

Estados Unidos? Algunas personas de Maine, Louisiana, Nueva York City, Arkansas y Michigan evaluaron doce muestras de voces de dialectos norteamericanos y un acento extranjero.[10] El más desfavorablemente considerado fue el acento extranjero y el ejemplo de neoyorquino. Aunque este estudio se efectuó hace ya treinta años, también hoy en dia algún dialecto o acento estereotipado puede influir en el juicio acerca del estatus de un hablante. Muchos norteamericanos tuvieron la oportunidad de ejercitar sus estereotipos acerca del dialecto del sur cuando evaluaron el acento del presidente Carter. El trabajo de Miller parece ser el único esfuerzo actual por sobreponerse a la teoria de que los dialectos evocan estereotipos de grupos que influyen en el juicio sobre dicho dialecto. Este estudio proporciona cierto apoyo a la idea de que se pueden juzgar ciertos aspectos de algunos dialectos con independencia del estereotipo, es decir, que algunos oyentes pueden reaccionar negativamente ante un hablante del Canadá francès debido a un estereotipo negativo y/o porque sienten un cierto disgusto por el dialecto mismo.[11]

Señales vocales y juicios de características personales

Hace ya cuarenta años que Pear llevó a cabo su pionero trabajo sobre señales vocales y juicios de características personales.[12] Utilizando nueve hablantes y más de cuatro mil radioescuchas, estableció que se podia estimar con mucha precisión la edad del hablante; con notable precisión, el sexo; con poca precisión, el lugar de nacimiento, y que, en algunas ocasiones, también se podia establecer con sorprendente precisión la actividad del hablante. El actor y el sacerdote fueron los más identificados entre las nueve profesiones representadas. Desde que Pear realiza su estudio, otros investigadores se han interesado en los juicios que, basados en las señales vocales, se formulan acerca de caracteristicas tales como el tipo corporal, la altura, el peso, la edad, la profesión, el estatus o clase social, la raza, el sexo, la educación y la región dialectal.

Nerbonne halló que los oyentes fueron capaces de diferenciar acertadamente entre hombres y mujeres, negros y blancos, y entre voluminosos y pequeños, entre hablantes de veinte a

treinta años, de cuarenta a sesenta y de sesenta a setenta (la diferenciación de edad era más fácil a partir de señales espontáneas), entre hablantes con educación inferior a la de la escuela secundaria, graduados medios y graduados universitarios, y, por último, entre hablantes originarios del Este, del Sur y de regiones dialectales de todo Estados Unidos. Tiene que existir alguna razón para que en el estudio de Nerbonne se reconocieran con más precisión la edad y el dialecto cuando las señales auditivas llegaban a través del habla telefónica que cuando se producian en condiciones que simulaban una conversación cara a cara. Una de mis alumnas dudó de la validez de las distinciones entre negros y blancos sobre la base exclusiva de la voz —en particular si se mantenian constantes las caracteristicas de la comunidad social en que los hablantes habian nacido y se habian criado— y realizó en consecuencia una encuesta telefónica informal de blancos y negros que se habian criado des de la niñez en el mismo barrio de Milwaukee. Sus resultados no mostraron mayores probabilidades de acierto en tales distinciones que las del mero azar. Asi, aunque los hablantes negros y los blancos pueden distinguirse a veces por sus señales vocales con elevada proporción de aciertos, en otras oportunidades tales identificaciones serán muy dificiles. Por ejemplo, a los negros de West Indian de una comunidad de England se les atribuyó equivocadamente la calidad de blancos en el 8 por ciento de los casos cuando se juzgaron sus voces en una muestra.[14]

Weitz, desde un punto de vista ligeramente distinto, se ocupó de la interacción racial y la entonación de la voz.[15] Esta autora encontró que la entonación parecia constituir mejor indice que las actitudes verbales explicitas para predecir la «amistad» en la interacción de blancos con negros. Weitz supuso también que en la interacción entre ambos sexos, la entonación puede ayudar también a identificar actitudes subyacentes, tales como protección, amistad u hostilidad.

Oyentes que escucharon seis registros vocales grabados de veinte hablantes distintos fueron capaces de identificar el sexo del hablante en el 96 por ciento de los casos cuando el registro no fue alterado en absoluto. La corrección de la identificación disminuyó al 91 por ciento cuando se introdujo un filtro en la grabación y al 75 por ciento cuando se trató de una muestra su-

susurrada.[16] En ocasiones se puede identificar a hombres y mujeres basándonos en sus pautas de entonación. Algunos creen que las mujeres, comparativamente con los varones, tienden a terminar la oración en un tono más agudo que aquel con el que la comenzaron. Otro criterio de discriminación puede ser el referido al tono. Una vez más, la naturaleza de los estímulos vocales desempeñará un papel esencial en la determinación exacta del modo en que discriminamos la voz de varón de la voz de mujer. Por ejemplo, cuando interactúan, tanto los varones como las mujeres pueden exhibir señales vocales diferentes que cuando presentan monólogos o cuando interactúan con otras personas del mismo sexo.[17] El tema de discusión también puede afectar la producción de la voz y las percepciones, y si —como lo observamos ya con los hablantes negros— el margen de diferencias se limita a medida que se progresa en la adaptación a la comunidad social, podemos suponer que las entonaciones vocales de las mujeres trabajadoras en organizaciones predominantemente masculinas pueden resultar más difíciles de distinguir, sobre todo si la muestra ha sido tomada en el lugar de trabajo. De la misma manera en que las voces infantiles se adaptan a las peculiaridades sonoras de la versión adulta de su sexo,[18] también puede darse el caso de que el adulto adquiera ciertas características vocales del otro sexo. Puede ocurrir igualmente que las mujeres cuyas voces presentan ciertas variantes respecto del estereotipo tradicional de voz femenina sean escogidas con preferencia por patronos varones para ejecutar trabajos tradicionalmente realizados por hombres.

La bibliografía acerca de los juicios sobre estatura y peso basados en señales vocales distan mucho de ser coherentes, pues algunos estudios sostienen la corrección de tales juicios y otros no. Para comprender mejor estas variaciones es preciso referirse al margen dentro del cual se considera correcta una respuesta; por ejemplo, podemos prever mayor acierto si tenemos que adivinar la altura de una persona con un error permitido de 12 cm que con un error de 5 cm. En la medida en que la categoría de la respuesta es menos discriminatoria, quizá haya más posibilidades de poder determinar la altura y el peso a partir de señales vocales, con una probabilidad de acierto superior a la del mero azar.[19] Sin embargo, cuando Lass y sus colegas pidieron a unos sujetos que estimaran la altura y el peso exactos de un hablante, la diferencia media entre la altura real (para todos los hablantes, varones y mujeres) y la altura estimada (para todos los hablantes) fue de sólo 2,03 cm. La diferencia en el peso sólo fue de 1578 gr, a pesar de que la altura y el peso de los hablantes se extendía en un espectro muy amplio. En tanto «jueces», asociamos varias alturas y pesos a ciertas características vocales. Pruebe el lector sus propios estereotipos y compárelos luego con el de sus amigos. ¿Asocia usted una voz muy grave con una persona muy pesada? ¿Le sugiere a usted la voz alguna categoría de peso? Piénsese en las personas muy altas, muy bajas, muy ligeras y muy pesadas que cada uno conoce. ¿Influirán la experiencia personal anterior y el recuerdo de esas personas conocidas en la reacción ante una voz desconocida? Estas son tan sólo algunas de las características que influyen en nuestros juicios; también afectan la respiración, el ritmo, la entonación y la resonancia.

Cuando se pide a los oyentes que asocien muestras de voces con determinadas fotografías, volvemos a encontrar que la tarea suele realizarse con mayor corrección que la meramente casual, pero también volvemos a comprobar que el nivel de corrección dependerá en gran medida de la precisión del juicio que se ha de formular.[20] Fay y Middleton estudiaron el tipo corporal como una variable que puede asociarse con señales vocales.[21] Lamentablemente, como no comprobaron los tipos corporales reales de los hablantes mediante medidas precisas (sino tan sólo estimaciones a ojo), debemos de advertir que sus hallazgos han de considerarse con precaución. Se pidió a los oyentes que escribieran a qué tipo corporal pensaban que se adaptaba la voz que oían. Los oyentes escucharon a nueve hablantes distintos y se les pidió que determinaran si eran ectomorfos, endomorfos o mesomorfos (véase capítulo 5). Fay y Middleton explican que los tipos endomorfo y ectomorfo fueron objeto de apreciaciones correctas en proporción mayor que la del azar, mientras que el tipo atlético fue estimado en una proporción prácticamente equivalente a la casualidad. Parece ser que en el caso de tipos corporales extremos, los estereotipos locales pueden tener alguna validez.

Los juicios acerca de la profesión emitidos a partir de señales vocales también parecen variar en diferentes investigadores. En general, se aprecia una concordancia en la opinión de los

«jueces» aunque sus juicios no siempre aciertan con la ocupación real. Algunos de los primeros estudios informaban que había una identificación muy firme sobre la profesión a partir de las voces, pero Fay y Middleton encontraron que sólo la voz del sacerdote fue identificada en mayor proporción que la del mero azar, y que frecuentemente se erraba en el caso de la voz del abogado.[22]

Ciertas investigaciones mostraron que la edad si se ha calculado con notable aproximación partiendo de señales vocales. Davis termina su investigación con estas palabras: «los resultados del estudio parecen indicar que la voz sola puede sugerir la edad del oyente.»[23] Algunos estudiosos que investigaron sobre el tono de la voz de varones durante la infancia, la niñez, la adolescencia y la edad adulta temprana, media y avanzada, indican un descenso general del tono desde la infancia y a través de la edad madura. Posteriormente se da una tendencia inversa y la voz se hace ligeramente más aguda a medida que la edad avanza. Mysak estudió un grupo de personas de edades comprendidas entre 80 y 92 años y halló que el tono de la voz de los varones de esa edad alcanza niveles medios más agudos que la voz de los varones de entre 65 y 79 años.[24] Mysak apreció que los 80 años marcan una línea divisoria muy clara en términos de cambio de tono de la voz, pero que estos cambios pueden explicarse por cambios físicos y aumento de tensión. Una serie de estudios similares aunque menos completa, es la que se ha realizado sobre el desarrollo de la voz femenina. McClone y Hollien, utilizando métodos de investigación similares a los de Mysak, no encontraron diferencias significativas en el tono medio de las voces de dos grupos de mujeres de 65-79 y de 80-94 años, respectivamente.[25] Se compararon los datos del tono obtenido a partir del primer grupo con los reunidos por otro investigador en ciertas mujeres adultas jóvenes. Como no apreciaron diferencias en el tono de las voces, McClone y Hollien concluyeron que el nivel de altura de la voz de las mujeres probablemente varíe muy poco a lo largo de la vida, aun cuando no compararon sus datos con otros provenientes de mujeres de mediana edad. Si, como sugieren ciertos estudios gerontológicos, nuestras voces cambian en tono, flexibilidad, velocidad, intensidad, cualidad vocal, control articulatorio, etc., entonces estas propiedades de la voz forzosamente han de constituir señales de edad de las que somos en gran medida inconscientes. Con seguridad existirán otras características vocales no estudiadas en estos trabajos evolutivos, aunque sí insinuadas.

Otras investigaciones han demostrado la asombrosa capacidad que tienen los oyentes para estimar la pertenencia a una clase social o el estatus basándose únicamente en la voz. Harms registró clasificaciones independientes de nueve hablantes según el Indice bifactorial de estatus de Hollingshead.[26] Los hablantes fueron clasificados en tres niveles de estatus, alto, medio y bajo. De cada uno de ellos se registró una elocución de una duración comprendida entre cuarenta y sesenta segundos en la que respondían a preguntas tales como «¿Qué tal?» o «¿Me dice la hora, por favor?», etc. Los oyentes adultos clasificaron a los hablantes de acuerdo con el estatus y la credibilidad. Los resultados indican que esos oyentes no sólo fueron capaces de identificar el estatus de los hablantes, sino que muchos lo hicieron cuando sólo habían transcurrido diez o veinte segundos tras haber comenzado a escuchar la grabación. Las respuestas también mostraron que a las personas percibidas como el estatus más alto se les asignaba una mayor credibilidad. Este hallazgo es coherente con otros estudios sobre el estatus y las señales vocales. Ellis realizó un trabajo para el que pidió a los hablantes que trataran de fingir el estatus de una persona de clase alta y de hablar como ella.[27] Los juicios del oyente guardaron una correlación del 65 % respecto de las medidas independientes de estatus para tales hablantes. Tal como ya se ha insinuado, parece ser que aprendemos a hablar de forma similar a la gente que nos rodea, esto es, como nuestros vecinos de barrio, de nuestro entorno profesional y de nuestro ambiente educacional.

Si realmente voz y estatus están tan relacionados, el siguiente diálogo extraído de *The Selling of the President 1968*, adquiere un aire verdaderamente realista: «El presentador que inició el programa llamó para preguntar si su tono no era demasiado chillón. «¡Vaya si lo es!», contestó Roger Ailes. "No queremos que esto parezca un concurso de radio. Recuerda que esta noche será presidente, de modo que has de presentarlo de un modo presidencial".»[28]

Señales vocales y juicios de emoción

¿Sería usted capaz de asegurar si alguien es feliz, o está triste o tiene miedo? «Claro que me daría cuenta», respondería. ¿Aunque quitáramos esa persona de su vista? «Por supuesto», volvería a decir. «Por el tipo de cosas que la persona dijera podría descubrir si es feliz, si está triste, enfadada o si tiene miedo.» ¿E incluso si eliminamos todas las palabras a las que pudiera usted responder, de modo que la voz fuera el único estímulo para juzgar las expresiones emocionales? «Tal vez», se diría. Hay investigadores muy optimistas a este respecto, pero no cabe duda de que la mejor respuesta es ese «tal vez».

En 1961, Starkweather resumió una serie de investigaciones que intentaban especificar la relación entre la voz y los juicios sobre la emoción. Su conclusión redundaba en el común descubrimiento de los estudios sobre juicios de personalidad basados en las señales vocales, a saber, la gran uniformidad de juicios entre las personas que juzgaban.

> Los estudios sobre el habla libre de contenido indican que la voz por sí sola puede producir información acerca del hablante. Los «jueces» coinciden, tanto cuando se les pide que identifiquen la emoción que se expresa como cuando se les encarga estimar la intensidad del sentimiento. Parece como si los juicios dependieran de importantes cambios en el tono, la velocidad, el volumen y otras características físicas de la voz, pero los «jueces» no entrenados no son capaces de describir estas cualidades de precisión.[29]

Tres años después, Davitz sugería que tales juicios no sólo son fiables, sino también válidos: «Independientemente de la técnica que se hubiera usado, todos los estudios de adultos sobre los que hasta ahora se ha informado concuerdan en que los significados emocionales pueden ser comunicados de un modo preciso mediante la expresión vocal.»[30]

Se han utilizado diversos métodos para eliminar o controlar la información verbal que normalmente acompaña las señales vocales. La corrección variará en función del método utilizado. Algunos trabajos utilizan lo que se supone que es el «contenido no significativo». Lo cual consiste generalmente en hacer decir al hablante números o letras mientras trata de transmitir diversos estados emocionales. Otros estudios han procurado controlar las señales verbales utilizando un «contenido constante». En otras palabras, un hablante lee un pasaje estándar mientras intenta simular diferentes estados emocionales. Condición indispensable para la aplicación de esta técnica es que el pasaje seleccionado sea neutral en lo tocante al tono emocional. Algunos de los estudios más recientes han usado el filtrado electrónico para eliminar el contenido verbal. Un filtro de paso lento retiene las frecuencias altas del habla que son las que permiten el reconocimiento de las palabras, de tal modo que el resultado final son sonidos muy parecidos a los que se obtienen cuando se escucha una conversación a través de una pared. Un problema que suele presentarse al utilizar las técnicas de filtrado electrónico es que algunas señales vocales no verbales también pueden borrarse en el proceso de filtrado, con lo que se termina por crear un estímulo artificial. Otro método que elimina la continuidad y el ritmo de la voz del hablante, pero que mantiene el tono afectivo y la información emocional es el montaje al azar.[31] Se realiza registrando la voz en una grabación que posteriormente se corta en segmentos y que se unen entre sí sin orden establecido con lo que se consigue enmascarar el contenido de la conversación.

Ya destacamos el valor de la respuesta «tal vez» a la pregunta sobre la capacidad de juzgar la expresión emocional a partir de señales vocales. Se puede matizar esta respuesta diciendo que pueden utilizarse métodos diferentes para realizar tales observaciones. Contribuye a la ambigüedad el que:

1) Los hablantes varían en su capacidad para producir emoción expresa. Como consecuencia de ello, algunos estudios muestran diferencias sobre el acierto con que se percibía a diferentes hablantes. En el estudio de Davitz y Davitz, las expresiones de un hablante fueron identificadas correctamente sólo en el 23 por ciento de los casos, mientras que otro hablante comunicó adecuadamente en más del 50 por ciento de los casos.[32] Hay investigadores que han estudiado a hablantes extraídos de niveles socioeconómicos muy distintos y que sugieren que entre tales hablantes hay diferencias de «tono afectivo». Es evidente que existen muchas clases de diferencias en la conducta de codificación de las expresiones emocionales, pero conocemos

muy poco acerca de este fenómeno si tenemos en cuenta a los estudios empíricos realizados hasta la fecha.

2) También sabemos que los oyentes difieren en su capacidad para percibir expresiones emocionales. En el estudio de Davitz y Davitz, los oyentes se situaron en una franja que iba del 20 a más del 50 por ciento de respuestas correctas. Una vez más, la información de que disponemos sobre la correlación entre sensibilidad del oyente y señales vocales es muy limitada. Lo más seguro es lo siguiente: a) es probable que los oyentes sensibles a las emociones de expresión vocal de los demás, también sean capaces de expresar sus propias emociones e identificarlas con las expresiones orales de los sentimientos; b) los oyentes que puedan expresar emociones orales, probablemente también podrán expresar emociones faciales; c) los oyentes sensibles deben ser capaces de realizar discriminaciones auditivas; d) los oyentes sensibles han de tener cierta capacidad simbólica abstracta; e) los oyentes sensibles a las expresiones vocales de sentimientos han de poseer un conocimiento de las características vocales de expresiones emocionales; f) los oyentes sensibles podrían obtener buenos puntajes en los tests de inteligencia verbal; g) la capacidad intelectual general es un capital apreciable para los oyentes sensibles a las señales vocales, pero un alto cociente intelectual no garantiza sensibilidad emocional; y h) los oyentes sensibles han de haber estado expuestos a un amplio margen de expresiones emocionales de las cuales es portadora la voz.[33] Algunos investigadores hacen referencia a un «factor general» de sensibilidad que influye en un amplio espectro de conductas en la comunicación no verbal emocional, pero la mayoría concuerda en que esto sólo explica una pequeña parte de la sensibilidad total a un rasgo cualquiera, como por ejemplo, la voz. Snyder encuentra que algunas personas son más conscientes de su conducta expresiva y tienen más control sobre ella, y asigna a este proceso el nombre de «autocontrol». Una amplia actividad experimental llevó a Snyder a la conclusión de que las personas que se destacan en conductas de autovigilancia están en mejores condiciones para expresar intencionalmente emociones tanto a través de la voz como por medio del rostro. Existe también una tendencia, por parte de quienes exhiben mayor conducta de autovigilancia, a ser mejores intérpretes de las emociones que expresan los demás.[34]

3) Diversos estudios muestran grandes diferencias en el acierto de los juicios sobre expresiones emocionales vocales según cuáles sean las emociones sometidas a experimentación. Un estudio descubre que la cólera fue identificada en el 63 por ciento de los casos, mientras que el orgullo sólo fue correctamente acertado en el 20 por ciento de los casos. Otro trabajo halló que la alegría y el odio eran muy fáciles de reconocer, mientras que la vergüenza y el amor fueron de muy difícil reconocimiento. Muchas diferencias se explican por la semejanza de algunos sentimientos entre sí. Algunos errores son constantes en ciertos estudios; por ejemplo, el temor se confunde con la agitación nerviosa, el amor con la tristeza, y el orgullo con la satisfacción. Algunos sugieren que cuando se examinan dos sentimientos subjetivamente similares a la luz de la comunicación, resulta que el sentimiento «más fuerte» se percibe con mayor corrección y frecuencia. Otra posible explicación estriba en que no estamos entrenados socialmente para manejar los sutiles matices que distinguen a dos emociones «similares». Los semantistas nos suelen recordar la tendencia que todos tenemos hacia la polarización en extremos tales como blanco-negro, caliente-frío, bueno-malo, etc. A veces esta conducta verbal ha influido en el modo en que percibimos la expresión emocional no verbal. Como ya hemos apuntado, también es posible que para discriminar emociones con características similares, nos apoyemos en el contexto. De manera que cuando nos enfrentamos con esas señales fuera de todo contexto, la discriminación resulta difícil.

4) Por último, hemos de considerar que el contexto de la comunicación cotidiana es muy diferente del ambiente del laboratorio frecuentemente bien controlado. Nuestra capacidad para identificar una determinada emoción expresada a través de la voz sufrirá la influencia del contexto —conversacional y/o ambiental—, del grado de conocimiento que tengamos de las otras personas, de las señales complementarias que se den por otras vías, etcétera.

Si uno de los requisitos necesarios para desarrollar la sensibilidad a las expresiones vocales de las emociones es el conocimiento de las características vocales de la expresión emocional, sería útil reseñar estas características. Desgraciadamente, resulta difícil confeccionar tal diccionario de emociones definidas

CUADRO 10.2 *Características de las expresiones vocales contenidas en el test de sensibilidad emocional*

ESTADO AFECTIVO	VOLUMEN	TONO	TIMBRE	VELOCIDAD	INFLEXION	RITMO	ELOCUCION
Afecto	Suave	Grave	Resonante	Lenta	Firme y ligeramente hacia arriba	Regular	Ligada
Cólera	Alto	Agudo	Brillante	Rápida	Irregular hacia arriba y hacia abajo	Irregular	Entrecortada
Aburrimiento	Moderado a bajo	Moderado a grave	Moderadamente resonante	Moderadamente lenta	Monótona o gradualmente desfalleciente		Algo ligada
Jovialidad	Moderadamente alto	Moderadamente agudo	Moderadamente brillante	Moderadamente rápida	Hacia arriba y hacia abajo; sobre todo hacia arriba	Regular	
Impaciencia	Normal	Normal a moderadamente agudo	Moderadamente brillante	Moderadamente rápida	Ligeramente hacia arriba		Algo entrecortada
Alegría	Alto	Agudo	Moderadamente brillante	Rápida	Hacia arriba	Regular	
Tristeza	Suave	Grave	Resonante	Lenta	Hacia abajo	Irregular	Ligada
Satisfacción	Normal	Normal	Algo resonante	Normal	Ligeramente hacia arriba	Regular	Algo ligada

Extraído de Davitz, J. R., *The Communication of Emotional Feeling*, Copyright © 1964, por J. R. Davitz. Utilizado con permiso de McGraw-Hill Book Company.

por características vocales no verbales. Un mismo concepto emocional puede expresarse de modo diferente en distintas personas y momentos. Ciertos estudios aislados proporcionan alguna información acerca de las características vocales asociadas a diversos estados emocionales, pero poco puede generalizarse a partir de tales trabajos. Mejor que exponer esos hallazgos aislados, hemos preferido reproducir el cuadro de estimación (Cuadro 10.2) que desarrolló Davitz, que representa un enunciado compuesto de señales vocales asociadas a diversas expresiones emocionales.[35] El cuadro fue confeccionado para averiguar el conocimiento de las características vocales de los sujetos sometidos al test.

No debe interpretarse este cuadro como un resumen de la investigación ni como algo acabado. Representa simplemente un modo de enfocar el Diccionario de señales vocales de la emoción. Todo problema que se encuentre en el Cuadro 10.2, así como toda excepción que se pueda señalar en él sólo sirve para demostrar la dificultad con que se tropieza en el intento de desarrollar tal compendio.

Además de su función en los juicios de personalidad y de emoción, la voz parece desempeñar también un papel importante en la conservación y el cambio de actitud, cuando se estudia enmarcándola en la situación de discurso público.

Señales vocales, comprensión y persuasión

Las prescripciones típicas en el uso de la voz al hablar en público comprenden: 1) la variación en el volumen, la velocidad, la altura y la articulación. Las probabilidades de obtener los resultados deseados son menores cuando se utiliza una velocidad, volumen, altura y articulación constantes. La permanente preocupación por una extremada precisión puede ser tan ineficaz como la excesiva confusión en la articulación. Aunque no se ha estudiado formalmente el tema, si las variedades vocales son percibidas como rítmicas o pautadas, pueden dejar de ser tales variedades, y es probable que los resultados deseados disminuyan. 2) Las decisiones relativas a las oposiciones fuerte-suave, rápido-lento, preciso-confuso, o alto-bajo, deberían enfocarse sobre la base de lo que resulta apropiado para un audito-

rio concreto en una situación dada. 3) Deben evitarse las excesivas interrupciones en la fluidez del discurso. ¿Pero cómo se reflejan estas prescripciones en la investigación de las señales vocales?

Señales vocales, comprensión y retención. Determinadas investigaciones apoyan las prescripciones de variedad vocal cuando sirven para aumentar la comprensión o al retener la atención del auditorio. Woolbert, posiblemente en el primer estudio de este tipo, observó que las grandes variaciones de velocidad, fuerza, tono y calidad de la voz producían una gran retención de la atención del auditorio en comparación con la poca que producía una voz monótona.[36] Glasgow, que trabajó centrándose en la prosa y la poesía, estableció dos conceptos para someter a estudio: «la buena entonación» y «la monotonía».[37] Exponiéndose a estas muestras vocales, diversos tests de elección múltiple mostraron que la monotonía disminuía la comprensión en más del 10 por ciento, tanto en el caso de la prosa como en el de la poesía. Diehl, White y Satz, utilizando estos mismos métodos, encontraron, sin embargo, que las diversas alteraciones de tono no afectan significativamente los puntajes de comprensión.[38] Otros datos de la investigación sugieren que ni una cualidad vocal pobre, ni las pautas de tono, ni la falta de fluidez,[39] ni los errores de pronunciación,[40] y ni siquiera el tartamudeo,[41] interfieren de modo significativo en la comprensión, aun cuando en general los oyentes sienten estas condiciones como no placenteras. Diehl y McDonald observaron que la simulación de la cualidad nasal de la voz y de la respiración excesivamente audible interferían significativamente en la comprensión, pero que la simulación de la ronquera o el carácter desagradable de la voz no parecían, en cambio, tener efectos negativos importantes.[42] Todos estos estudios indican que los oyentes poseen bastante capacidad de adaptación; es probable que el carácter monótono y desagradable de la voz afecten la comprensión, pero aun así, el oyente puede adaptarse hasta tal punto que retenga una parte considerable de la información comunicada. Probablemente, la pobreza de las cualidades vocales contribuya más a la percepción de la personalidad o el talante del hablante por parte del oyente, que a la disminución de la comprensión.

El estudio sobre la velocidad de elocución únicamente aporta pruebas adicionales acerca de la flexibilidad del oyente y de la falta de influencia que los fenómenos relacionados con la «pobreza» de la voz tienen sobre la comprensión. La velocidad normal del habla es de 125 a 190 palabras por minuto. Hay quien cree que la comprensión comienza a disminuir cuando la velocidad aumenta a 200 palabras por minuto, pero los expertos en este tema colocan la barrera a partir de la cual declina la comprensión entre 275 y 300 palabras por minuto. Como es obvio, existen grandes diferencia sobre la capacidad individual para procesar la información a altas velocidades. La ineludible conclusión de los estudios relacionados con la velocidad de la elocución, es que podemos comprender la información a velocidades mucho mayores que las comúnmente utilizadas. En un experimento en el que los oyentes individuales pudieron escoger entre varias velocidades de elocución, el promedio elegido fue el de una vez o una vez y media la velocidad normal.[43]

Señales vocales y persuasión. Es evidente que podemos comunicar diversas actitudes únicamente mediante la voz, así, por ejemplo, amistad, hostilidad, superioridad y sumisión. ¿Cuál es la contribución —si es que la hay— de las señales vocales al cambio de actitud de la gente? Sabemos que a veces se puede influir en una persona utilizando palabras comúnmente positivas pero pronunciadas con entonación negativa, como, por ejemplo, disgustar a alguien a quien se le dice la palabra «dulce» con una voz intencionadamente desagradable.

Mehrabian y Williams realizaron una serie de trabajos sobre correlatos no verbales de la persuasión intencionada y percibida.[44] Para extraer sólo los hallazgos en materia de señales vocales, lo que sigue parece asociarse tanto con «el intento creciente de persuadir» como con «el aumento del carácter persuasivo de una comunicación por lo decodificado»: mayor entonación, mayor volumen de la elocución, mayor velocidad y menor vacilación en la elocución. Se puede pensar que la mayor frecuencia de interrupciones en la fluidez debería operar en contra del cambio de actitud, pero no parece sin embargo que éste sea el caso. En una elocución que se caracterizó por la presencia de 0, 50, 75, 100 y 125 interrupciones en la fluidez de cinco tipos diferentes («ah», cambio de oración, repetición, lapsus y

tartamudeos), Sereno y Hawkins no encontraron diferencias significativas en los cambios de actitud tras la exposición de varias versiones de la elocución.[45]

Un considerable volumen de pruebas provenientes de la bibliografía sobre la persuasión sugiere que la percepción de la credibilidad que tiene un hablante puede afectar profundamente el efecto persuasivo del mismo. Algunos estudios muestran que los comunicantes con «buena exposición» suelen gozar de mayor credibilidad al final de una intervención que aquellos con escasa capacidad para exponer. En consecuencia, no sorprende que Pearce se pregunte si las meras señales vocales afectan los juicios de credibilidad, y, por tanto, la capacidad para conseguir cambios de actitud.[46] Pearce desarrolló un discurso en el que razonaba que la marihuana es placentera, útil y no perjudicial, y realizó la grabación mediante un actor profesional que utilizaba dos estilos diferentes de exposición. Un tipo de elocución representaba a una persona «erudita», desapasionada, confusa, y, sin embargo, muy involucrada en el tema. Esta versión poseía una estrecha gama de inflexiones, una mayor regularidad de velocidad y de tono, volumen más bajo y, en general, un tono más grave que la segunda versión. El segundo tipo de elocución representaba a una «persona apasionadamente comprometida con el tema, inconmovible en su posición y muy emotiva». Esta versión contaba con más pausas, utilizaba predominantemente tonos agudos, y tenía más variaciones en volumen que la primera. Aseguró Pearce que ninguno de los dos estilos de locución podría denominarse como extremo. Cada uno de ellos representaba buenas, aunque diferentes, técnicas de elocución que los hablantes utilizan en la sociedad. Los registros fueron filtrados electrónicamente para eliminar la influencia de las palabras del hablante y se les utilizó como estímulos vocales para tres estudios. Los resultados de estos estudios indican que las señales vocales afectaban a los juicios emitidos acerca de la veracidad, el dinamismo y la simpatía, pero no sobre la competencia. Además, el estilo conversacional provocaba evaluaciones más altas en cuanto a las características socioeconómicas y respecto a la honestidad, y fue percibido como más personal que el estilo dinámico-vocálico. Aunque no hay prueba que sugiera, a partir de estos estudios, que el estilo de elocución tuviera un efecto directo en la eficacia del mensaje en lo referente al cambio de actitudes de la audiencia sobre el tema en cuestión, una investigación posterior mostró que la credibilidad inicial (inducida a través de la introducción) y las señales vocales influyeron realmente sobre el impacto persuasivo del mensaje.[47] Aunque muchos estudios muestran la influencia que la credibilidad del hablante ejerce en el cambio de actitud, una gran credibilidad no asegura necesariamente un correspondiente cambio de actitud.

El ya mencionado estudio de Sereno y Hawkins, que descubrió que grandes cantidades de elementos no persuasivos no parecieron afectar el cambio de actitud de la audiencia, muestra también que un elevado número de interrupciones en la fluidez puede influir en la evaluación de la credibilidad del hablante. A medida que disminuye la fluidez, disminuyen también las evaluaciones positivas acerca de la competencia y el dinamismo de un hablante, pero no las relativas a su veracidad. Este hallazgo fue confirmado por Miller y Hewgill.[48] Otro trabajo descubrió que la velocidad al hablar parecía tener una función de señal general que aumentaba la credibilidad, y que el hablar con rapidez probablemente tenía más efecto persuasivo y en el cambio de actitud que el hablar con lentitud.

A esta altura es totalmente legítimo preguntar: ¿Qué sentido tiene descubrir la capacidad de la voz para provocar diversas reacciones en relación con la comprensión, el cambio de actitud y la credibilidad del hablante? En las situaciones reales de la vida existen señales visuales, publicidad y experiencia previas con el hablante, señales verbales y muchos otros factores que reducirán ampliamente la importancia de las señales vocales. En resumen, las señales vocales no operarán de una manera aislada en la interacción humana tal como lo hacen en los experimentos acerca de los cuales informamos en esta sección. Las señales vocales no operan solas pero no conocemos aún cuál es su papel en un contexto, en el que posiblemente ejerzan una gran influencia. Como señalamos anteriormente, un libro que estudie la comunicación no verbal tergiversaría la realidad si no integrara la función de las señales verbales y no verbales. El estudio de las señales vocales también distorsiona la realidad. Sin embargo, en este caso, es necesario dividir el proceso y estudiar las partes componentes para comprenderlas mejor, con objeto de que cuando desarrollemos métodos para estudiar fenómenos

más complejos conozcamos algo más acerca de la naturaleza de las partes que estamos reuniendo.

Señales vocales y el turno en la conversación

Hasta aquí hemos hablado acerca del papel de las señales vocales en la comunicación de actitudes personales, emociones y en la información acerca de uno mismo. Las señales vocales son parte de un sistema de señales que nos ayudan a estructurar nuestras interacciones, es decir, a establecer quién habla, cuándo, a quién y por cuánto tiempo. En el intercambio de turnos, o «distribución del uso de la palabra», las reglas tienen mucho que ver con el modo en que una conversación «resulta» o es percibida en su contenido verbal real de la interacción.[50] Podemos recordar muchos casos en que las reglas del intercambio de turnos desempeñan un papel importante en nuestras respuestas, como, por ejemplo, cuando un hablante excesivamente locuaz no nos deja «meter baza», cuando un interlocutor pasivo se niega a «seguir el hilo» de la conversación que uno le ofrece, cuando nos enfrentamos con un «interruptor», o cuando —¡qué horror!— dos personas hablan al mismo tiempo. Las señales vocales sólo constituyen una parte de las muchas señales que utilizamos para recoger o pasar el turno y han sido analizadas en capítulos anteriores. Muy pocas veces verbalizamos de manera explícita esta información, como cuando decimos «Bien, Elisa, he terminado de hablar. Ahora te toca hablar a ti». Las señales vocales pueden integrar las siguientes conductas de control de los turnos de conversación:

Cesión del turno. «Ceder» un turno significa señalar que hemos terminado y que la otra persona puede comenzar a hablar. Puede hacerse formulando una pregunta, para lo cual elevamos la altura de la voz al final de nuestra intervención. Otra regla no escrita por la que nos regimos casi todos es la de dar por supuesto que una pregunta requiere (o exige) respuesta. También podemos dejar caer la voz (a veces arrastrando la última sílaba) tal como hacemos cuando terminamos un enunciado declarativo que finaliza nuestro monólogo. Si estas señales no bastan para que la otra persona comience a hablar, posiblemente añadamos un «remolcador» al final. Ese «remolcador» puede ser simplemente el silencio o puede adoptar la forma de una pausa rellena, con expresiones tales como «así es», «en fin» o «ya lo sabes», para reiterar el hecho de que estamos cediendo el turno, y para llenar un silencio que, de otra manera, podría indicar la falta de recepción del otro a nuestras señales (o la propia incapacidad para producirlas claramente).

Solicitud del turno. Podemos mostrar a los demás que queremos decir algo por medio de algunas señales vocales. Aunque una sonora inspiración puede no ser suficiente señal por sí misma, puede ayudar a señalar que se está solicitando el turno. El mero acto de interrumpir o hablar simultáneamente —sin conocimiento del contenido verbal— puede señalar una impaciencia por ejercitar el papel de hablante. A veces se puede introducir vocalizaciones durante las pausas normales del otro hablante. Estos «comienzos tartajeantes» pueden adoptar la forma del inicio de una oración («yo..., yo..., yo...») o bien ser algo parecido a tapones vocales (ah..., esto...). Otro método que se utiliza para solicitar un turno es el de ayudar a la otra persona a terminar rápidamente. Lo que puede hacerse o bien aumentando la rapidez de las respuestas propias, o bien incrementando la rapidez de los cabeceos de asentimiento cuando se está ansioso por terminar una situación en la que la otra persona tiene el uso de la palabra. Estas señales pueden ser vocalizaciones del tipo «Uh-uh», «Sí, sí» y «Mm-hmm», pero el mensaje real que se desprende de la rápida utilización de estas señales es el de «Termina de una vez para poder hablar yo».

Conservación del turno. A veces deseamos conservar el uso de la palabra para mostrar nuestro estatus o para impedir una retroalimentación desagradable, o tal vez por un sentido exagerado de la importancia que otorgamos a nuestras palabras e ideas. En estos casos, las señales vocales comunes pueden mostrar: 1) mayor volumen y velocidad cuando se acusan las señales de solicitud del interlocutor, 2) incremento de las pausas rellenas, y 3) decrecimiento de la frecuencia y duración de las pausas silenciosas. Aunque la investigación de Lalljee y Cook no apoyan el uso de pausas de control,[51] Rochester cita varios estudios que apuntalan las siguientes afirmaciones: 1) en el

diálogo y en el monólogo se encuentran más a menudo más pausas rellenas y menos pausas de silencio, 2) cuando alguien quiere dejar de hablar no se observan más pausas rellenas ni menos pausas de silencio, y 3) es más probable que ocurran más pausas rellenas y menos pausas de silencio cuando el hablante carece de medios visuales para controlar la conversación.[52]

Renuncia al turno. También puede haber ocasiones en que queremos que la otra persona conserve su turno, es decir, que siga hablando, para lo que renunciamos al turno cuando nos es ofrecido; las señales de retroalimentación que antes hemos señalado, al reforzar lo que la otra persona está diciendo, pueden servir para que siga hablando. Sin embargo, la velocidad con que se emiten estas señales es probablemente más baja que en el acto de solicitar el turno. Y precisamente ese silencio que se produce comunica de modo dramático nuestra renuncia al turno. El silencio y las pausas van a ser analizados en la sección próxima.

Vacilaciones y pausas

El habla espontánea es muy fragmentada y discontinua. Goldman-Eisler dice que aun en los momentos más fluidos del habla, las dos terceras partes del lenguaje hablado se producen en fragmentos de menos de seis palabras. Con ello, dicho autor, quiere dar a entender que el concepto de fluidez en el habla espontánea es una ilusión.[53] Las pausas tienen una duración que va desde milésimas de segundo a minutos, y parecen estar sujetas a considerable variación según diferencias individuales, el tipo de tarea verbal propuesto, el grado de espontaneidad y las presiones de la situación social particular. Las pausas no se distribuyen de manera igual a lo largo de la corriente del habla.

El análisis del habla espontánea muestra que sólo el 55 por ciento de las pausas tienen lugar en las articulaciones gramaticales, mientras que quienes leen en voz alta textos preparados realizan con gran uniformidad las pausas en las articulaciones de los incisos y las oraciones.

Tipos de pausa. Los dos tipos principales de pausa son la pausa no rellena (silencio) y la pausa rellena. Una pausa se rellena simplemente con alguna fonación tipo «um», «uh», tartamudeos, falsos comienzos, repeticiones y lapsus linguae. Muchas fuentes asocian las pausas rellenas con una gama de características generalmente no deseadas. Hay quienes asocian las pausas rellenas y las repeticiones con la excitación emocional, mientras otras aseguran que las pausas rellenas pueden reducir la ansiedad, pero pertúrbando el proceso cognoscitivo. Goldman-Eisler encontró, en cuatro estudios, que las pausas no rellenas se asociaban con «un estilo superior (más conciso) y con formulaciones lingüísticas menos predecibles» mientras que la mayor frecuencia de pausas rellenas se vinculaban con el «estilo inferior (oración verborrágica) más fácilmente predecible».[54] Livant apreció que el tiempo que requería la solución de problemas adicionales era significativamente mayor cuando el sujeto rellenaba las pausas que cuando permanecía en silencio.[55] Diversos experimentadores llegaron a conclusiones similares, o sea, que los hablantes empeoran su rendimiento al rellenar las pausas. En una discusión acalorada podrá mantenerse el control de la conversación rellenando las pausas, pero se disminuirá entonces la calidad de la contribución. Tanto demasiadas pausas rellenas como sucesivamente pocas pueden ser objeto de evaluaciones negativas por parte de los oyentes. Lalljee descubrió que demasiadas pausas no rellenas por el hablante hacen que los oyentes lo perciban como ansioso, colérico o despectivo, y que demasiadas pausas rellenas provocan percepciones del hablante como ansioso o aburrido.[56] Los receptores especializados (como los asesores psicológicos) tienen distintas reacciones. Por ejemplo, las variaciones en las pausas rellenas y no rellenas no afectaban las percepciones de autenticidad o ansiedad del paciente por parte del asesor, pero las pausas no rellenas (de tres a siete segundos), parecen hacer pensar al asesor que el mensaje siguiente revelará más acerca de la persona.[57]

Razones por las que se dan pausas. En el curso del habla espontánea nos enfrentamos con situaciones que requieren decisiones sobre qué es lo que se va a decir y cuál será el léxico o estructura formal que se empleará para comunicarlo. Existe

una escuela de pensamiento que vincula la vacilación al hablar con la inseguridad en la anticipación de la actividad cognoscitiva y lexicológica mientras se habla. El hablante puede estar reflexionando sobre decisiones concernientes al pasaje inmediatamente posterior o inclusive puede estar proyectando en el pasado o en el futuro, del modo siguiente, «Creo que ella no ha entendido lo que dije antes» o «Si ella dice que no, ¿qué diré yo entonces?». Tomando como supuesto que esas pausas de vacilación eran realmente retrasos resultantes de los procesos que estaban desarrollándose en ese momento en el cerebro (cada vez que el habla dejaba de ser la vocalización automática de estereotipos aprendidos), Goldman-Eisler realizó un experimento concebido para «convertir la construcción del pensamiento en una parte indispensable y controlada del proceso del habla». Se presentó a los sujetos tiras cómicas y se les encomendó que las describieran e interpretaran. La duración de la pausa mientras «interpretaban» era doble que cuando «describían». También se observó que con cada ensayo bien resuelto (una reducción en la espontaneidad), el tiempo de las pausas disminuía. Otra explicación posible de ciertas conductas respecto de las pausas implica lo que se describe como conducta de desorganización. En vez de representar un tiempo para la planificación, la pausa indicaría entonces una desorganización provocada por un estado emocional que puede haberse desarrollado a partir de una retroalimentación negativa o de presiones temporales. Estas desorganizaciones pueden adoptar varias formas, tales como, miedo al tema en discusión, deseo de impresionar al oyente con las propias habilidades verbales y/o intelectuales, prisa por cumplir otras tareas al mismo tiempo, urgencias por producir resultados verbales de inmediato, etcétera.

El estudio posterior de las pausas y la respiración sugiere que los procesos de decisión cognoscitivos y lexicales también son reguladores de la incidencia de la respiración durante el habla. Cuando se lee en voz alta, los hablantes inspiran exclusivamente en las pausas ocasionadas por las articulaciones gramaticales. Durante el habla espontánea, en cambio, aproximadamente la tercera parte de las inspiraciones tienen lugar en mínimas detenciones sin relevancia gramatical. La frecuencia y la duración de las pausas también puede ser consecuencia de determinadas predisposiciones a ciertos oyentes, adaptaciones a

la situación de cierto auditorio, a la cantidad de oyentes potenciales y al propio deseo de hablar.

Silencio. La mayoría de las vacilaciones y pausas analizadas son relativamente breves. A veces el silencio puede prolongarse. Puede imponerse por la naturaleza del medio —como por ejemplo, en iglesias, bibliotecas, salas de tribunal u hospitales—; puede ser impuesto por la duración de un acontecimiento dado, así en un funeral, un toque de silencio, cuando se reza o cuando se canta el himno nacional; o pueden ser autoimpuestas, como el permanecer callado en el bosque para oír otros sonidos o gozar con un amante la intimidad que el silencio puede deparar. La realidad es que el silencio puede significar cualquier cosa, al menos cualquier cosa que se pueda expresar con palabras. El silencio se carga de las palabras que se acaban de pronunciar, de las palabras que han sido intercambiadas en el pasado, e incluso de las palabras que puedan decirse en el futuro. Por esta razón sería absurdo confeccionar una lista de significados del silencio. El significado del silencio, lo mismo que el significado de las palabras, sólo puede inferirse después de un análisis cuidadoso de los comunicantes, del tema tratado, del tiempo, el lugar, la cultura, etcétera.

Algunas de las funciones interpersonales a las que sirve el silencio[58] incluyen: 1) puntuación o acentuación, que llama la atención sobre ciertas palabras o ideas; 2) evaluación, que incluye juicios acerca del comportamiento ajeno, favor o en contra, acuerdo o desacuerdo, o bien, ataque (como no responder a un comentario, a un saludo o a una carta); 3) revelación, que puede hacer saber algo u ocultar algo a través del silencio; 4) expresión de emociones, como el silencio de disgusto, tristeza, miedo, cólera o amor; y 5) actividad mental, pues el silencio puede manifestar meditación y reflexión o bien ignorancia.

Resumen

En general, este capítulo puede haber dejado en el lector la impresión de que las señales vocales desempeñan a menudo un papel muy importante en la determinación de las respuestas en las situaciones de comunicación humana. Se podría objetar di-

ciendo que las señales vocales sólo tienen que ver con el modo en que algo se dice, pero muchas veces *son* lo que se dice. Lo que se dice puede ser una actitud («me gustas» o «soy superior a ti»), una emoción, una coordinación y administración de la conversación, o puede ser también la representación de algún aspecto de la personalidad, el marco de referencia cultural o las características físicas. Las señales vocales serán portadoras, según la situación y los comunicantes, de un importante volumen de información en ciertos tipos de mensajes o de una información escasa, en otros.

Como comunicante y observador, también es posible reconocer el importante papel que los estereotipos vocales desempeñan en la determinación de las respuestas. Cuando traten los «jueces» de evaluar nuestra profesión, sociabilidad, raza, grado de introversión o tipo corporal, o cualesquiera otras cualidades acerca de nosotros, se sentirán muy inclinados a responder aplicando estereotipos bien aprendidos. Estos estereotipos puede que no nos describan acertadamente, pese a lo cual pueden ejercer una gran influencia en la interacción que tiene lugar entre nosotros y el «juez». Casi todas las investigaciones a que hemos pasado revista en este capítulo demostraron un considerable acuerdo entre los «jueces». Hasta ahora resulta difícil identificar cualquier rasgo de personalidad que pueda ser susceptible de un juicio correcto de índole general, lo cual es en parte consecuencia de la naturaleza imperfecta de las medidas de personalidad. Además, una persona determinada puede estimar muy acertadamente la personalidad que se encuentra detrás de una voz particular. Nuestras opiniones sobre colectividades también influyen en nuestros juicios acerca de la personalidad vocal de una persona aislada. Aunque es común percibir negativamente a una persona que habla un dialecto distinto del nuestro, los hablantes que tratan de corregir las diferencias de habla y violan gravemente sus expectativas lingüísticas también pueden ser percibidos negativamente. Hay mucho material que apoya la idea de que una voz puede evocar un estereotipo étnico que afectará a todas nuestras percepciones de la voz de un individuo; sin embargo, se ha descubierto que también reaccionamos a los aspectos vocales del dialecto mismo, que puede ser agradable o desagradable.

Los juicios acertados (por encima del mero azar) sobre edad, sexo y estatus a partir de señales vocales exclusivamente, aparecen con regularidad y sin contradicciones en la literatura al respecto. Además, parece que somos capaces de identificar a los hablantes exclusivamente a partir de su voz, pero en los últimos años se ha prestado mayor atención a los medios espectrográficos y electrónicos de identificación del hablante.

Si bien las investigaciones acerca de los juicios de emociones a partir de señales vocales han utilizado diferentes métodos, emociones, sensibilidades de oyentes y capacidades de hablantes para representar las emociones, los resultados de los estudios han guardado una notable coherencia. Podemos realizar juicios muy acertados de emociones y sentimientos a partir de mensajes vocales sin palabras, aun cuando sea oportuno recordar que cualquier individuo puede expresar vocalmente la misma emoción de diferente manera en días, situaciones y estímulos distintos.

Existen ciertos indicios de que las conductas vocales moderadamente pobres no interfieren en la comprensión del mensaje del oyente, y también de que si variamos el volumen, el tono y la velocidad de la elocución, podemos incrementar la probabilidad de ser comprendidos por la audiencia. La conducta vocal sin cambios, constante (en particular en los extremos) puede ser menos útil para conseguir la comprensión del auditorio.

Los hallazgos preliminares sugieren que la voz puede también ser un elemento importante en ciertos aspectos de la persuasión. La falta de fluidez en el hablar no parece estimular el cambio de actitud, pero una mayor entonación, mayor velocidad, más volumen y menos interrupciones en el discurso parecen relacionadas positivamente con una persuasión más efectiva. La credibilidad del hablante desempeña un papel importante en la persuasión en determinadas situaciones, y algunas decisiones relativas a la credibilidad (veracidad, dinamismo, simpatía y competencia) se construyen sobre la base de muestras de voz humana depuradas de palabras. El aumento de la falta de fluidez tiende a disminuir la credibilidad.

Las señales vocales sirven también para dar y tomar los turnos en una conversación. En la cesión, la solicitud o la conservación del turno y en la renuncia al mismo, podemos utilizar señales vocales para aclarar nuestras intenciones.

Las vacilaciones o pausas también desempeñan un papel

importante en el habla espontánea. Estas pausas, normalmente de uno o dos segundos de duración, pueden verse muy influidas por otros interactuantes, el tema que se discute y la naturaleza de la situación social. Algunos informes sugieren que el «rendimiento disminuido» en ciertos campos puede ser resultado de una utilización excesiva de pausas rellenas. Las pausas pueden constituir una clara manifestación del tiempo utilizado para tomar decisiones acerca de lo que se ha de decir y de cómo decirlo, o bien pueden representar desorganizaciones en el proceso productivo.

Tomados en conjunto, estos hallazgos muestran que las meras señales vocales pueden proporcionar por sí mismas gran información acerca de un hablante, así como ponen de manifiesto que nuestra reacción absoluta a otro individuo está por lo menos ligeramente afectada por nuestras reacciones a sus posibles señales vocales. Nuestras percepciones de señales vocales se combinan con otros estímulos verbales o no verbales creando una base para la comunicación. Quizás investigaciones posteriores aporten alguna información acerca de cómo las respuestas a nuestras voces afectan a nuestra propia imagen, y en consecuencia, a nuestra conducta comunicativa. Sin embargo, antes deberemos de prestar mayor atención a las voces que se manifiestan en la interacción espontánea, en particular con compañeros conocidos. Algunos de estos resultados pueden requerir modificaciones en la medida en que apliquemos el habla espontánea a diferentes estadios de las relaciones.

Notas

1. *Newsweek*, 5 de octubre de 1970, pág. 106.

2. Hecker, M. H. L.: «Speaker Recognition: An Interpretive Survey of the Literature», *ASHA Monographs*, número 16, Washington, American Speech and Hearing Association, 1971.

3. McGehee, F.: «The Reliability of the Identification of the Human Voice», *Journal of General Psychology*, 1937, 17, págs. 249-271.

4. Ladefoged, P. y Vanderslice, R.: «The Voiceprint Mystique», *Working Papers in Phonetics*, noviembre de 1967, 7, University of California, Los Angeles.

5. Reich, A. R.; Moll, K. L. y Curtis, J. F.: «Effects of Selected Vocal

Disguises upon Spectrographic Speaker Identification», *Journal of the Acoustical Society of America*, 1976, 60, págs. 919-925.

6. Kramer, E.: «Personality Stereotypes in Voice: A Reconsideration of the Data», *Journal of Social Psychology*, 1964, 62, págs. 247-251.

7. Addington, D. W.: «The Relationship of Selected Vocal Characteristics to Personality Perception», *Speech Monographs*, 1968, 35, págs. 492-503.

8. Aboud, F. E., Clement, R. y Taylor, D. M.: «Evaluational Reactions to Discrepancies Between Social Class and Language», *Sociometry*, 1974, 37, págs. 239-250.

9. Bradford, A.; Ferror, D. y Bradford, G.: «Evaluation Reactions of College Students to Dialect Differences in the English of Mexican-Americans», *Language and Speech*, 1974, 17, págs. 255-270. Mulac, A.; Hanley, T. D. y Prigge, D. Y.: «Effects of Phonological Speech Foreignness upon Three Dimensions of Attitude of Selected American Listeners», *Quarterly Journal of Speech*, 1974, 60, págs. 411-420; Williams, F. y Shamo, G. W.: «Regional Variations in Teacher Attitudes Toward Children's Language»: *Central States Speech Journal*, 1972, 23, págs. 73-77; Williams, F., «The Psychological Correlates of Speech Characteristics: On Sounding "Disadvantaged"», *Journal of Speech and Hearing Research*, 1970, 13, págs. 472-488; Buck, J., «The Effects of Negro and White Dialectical Variations upon Attitudes of College Students», *Speech Monographs*, 1968, 35, págs. 181-186.

10. Wilke, W. y Snyder, J.: «Attitudes Toward American Dialects», *Journal of Social Psychology*, 1941, 14, págs. 349-362.

11. Miller, D. T.: «The Effect of Dialect and Ethnicity on Communicator Effectiveness», *Speech Monographs*, 1975, 42, págs. 69-74.

12. Pear, T. H.: *Voice and Personality*, Londres, Chapman and Hall, 1931.

13. Nerbonne, G. P.: «The Identification of Speaker Characteristics on the Basis of Aural Cues», tesis doctoral, Michigan State University, 1967.

14. Giles, H. y Bourhis, R. Y.: «Voice and Racial Categorization in Britain», *Communication Monographs*, 1976, 43, págs. 108-114. Algunas de las características vocales a las que los jueces responden o a las que apuntan cuando realizan tales identificaciones podrán hallarse en Dubner, F. S., «Nonverbal Aspects of Black English», *Southern Speech Communication Journal*, 1972, 37, págs. 361-374.

15. Weitz, S.: «Attitude, Voice and Behavior: A Repressed Affect Model of Interracial Interaction», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1972, 24, págs. 14-21.

16. Lass, N. J.; Hughes, K. R.; Bowyer, M. D.; Waters, L. T. y Broune, V. T.: «Speaker Sex Identification from Voiced, Whispered and Filtered Isolated Vowels», *Journal of the Acoustical Society of America*, 1976, 59, págs. 675-678.

17. Markel, N. N.; Prebor, L. D. y Brandt, J. F.: «Biosocial Factors in Dyadic Communication: Sex and Speaking Intensity», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1972, 23, págs. 11-13.

18. Sachs, J.; Lieberman, P. y Erickson, D.: «Anatomical and Cultural Determinants of Male and Female Speech», en R. W. Shuy y R. W. Fasold (comps.), *Language Attitudes: Current Trends and Prospects*, Washington, D. C., Georgetown University Press, 1973, págs. 74-84.

19. Lass, L. J. y Davis, M.: «An Investigation of Speaker Height and Weight Identification», *Journal of the Acoustical Society of America*, 1976, 60, págs. 700-707.

20. Lass, N. J. y Harvey, L. A.: «An Investigation of Speaker Photograph Identification», *Journal of the Acoustical Society of America*, 1976, 59, págs. 1232-1236.

21. Fay, P. y Middleton, W.: «Judgments of Kretschmerian Body Types from the Voice as Transmitted over a Public Address System», *Journal of Social Psychology*, 1940, 12, págs. 151-162.

22. Fay, P. y Middleton, W.: «Judgment of Occupation from the Voice as Transmitted over a Public Address System», *Sociometry*, 1940, 3, págs. 186-191.

23. Davis, P. B.: «An Investigation of the Suggestion of Age Through Voice in Interpretative Reading», tesis de Master, University of Denver, 1949, pág. 69.

24. Mysak, E. D.: «Pitch and Duration Characteristics of Older Males», *Journal of Speech and Hearing Research*, 1959, 2, págs. 46-54.

25. McClone, R. E. y Hollien, H.: «Vocal Pitch Characteristics of Aged Women», *Journal of Speech and Hearing Research*, 1963, 6, págs. 164-170.

26. Harms, L. S.: «Listener Judgments of Status Cues in Speech», *Quarterly Journal of Speech*, 1961, 47, págs. 164-168. Este estudio fue respondido con similares resultados en Moe, J. D.: «Listener Judgments of Status cues in Speech: A Replication and Extension», *Speech Monographs*, 1972, 39, págs. 144-147.

27. Ellis, D. S.: «Speech and Social Status in American», *Social Forces*, 1967, 45, págs. 431-451.

28. McGinniss, J.: *The Selling of the President 1968*, Nueva York, Trident Press, 1969, pág. 155.

29. Starkweather, J. A.: «Vocal Communication of Personality and Human Feelings», *Journal of Communication*, 1961, 11, pág. 69.

30. Davitz, J. R.: *The Communication of Emotional Meaning*, Nueva York, McGraw-Hill, 1964, pág. 23.

31. Scherer, K. R.: «Randomized Splicing: A Note on a Simple Technique for Masking Speech Content», *Journal of Experimental Research in Personality*, 1971, 5, págs. 155-159. Véase también Scherer, K. P., Koivumaki, J. y Rosenthal, R. «Minimal Cues in the Vocal Communication of Affect: Judging Emotions from Content-Masked Speech», *Journal of Psycholinguistic Research*, 1972, 1, págs. 269-285.

32. Davitz, J. R. y Davitz, L.: «The Communication of Feelings by Content-Free Speech», *Journal of Communication*, 1959, 9, págs. 6-13.

33. Davitz, *The Communication of Emotional Meaning*.

34. Snyder, M.: «Self-Monitoring of Expressive Behavior», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1974, 30, págs. 526-537.

35. Davitz: *The Communication of Emotional Meaning*, pág. 63.

36. Woolbert, C.: «The Effects of Various Modes of Public Reading», *Journal of Applied Psychology*, 1920, 4, págs. 162-185.

37. Glasgow, G. M.: «A Semantic Index of Vocal Pitch», *Speech Monographs*, 1952, 19, págs. 64-68.

38. Diehl, C. F.; White, R. C. y Satz, P. H.: «Pitch Change and Comprehension», *Speech Monographs*, 1961, 28, págs. 65-68.

39. Utzinger, V. A.: «An Experimental Study of the Effects of Verbal Fluency upon the Listener», tesis doctoral, University of Southern California, 1952. Utzinger observó que si se varian los grados de fluidez en un espectro que vaya de cuatro a sesenta y cuatro interrupciones en dos minutos, el recuerdo de lo comunicado no se altera en absoluto.

40. Kibler, R. J. y Barker, L. L.: «Effects of Selected Levels of Misspelling and Mispronunciation on Comprehension and Retention», *Southern Speech Communication Journal*, 1972, 37, págs. 361-374.

41. Klinger, H. N.: «The Effects of Stuttering on Audience Listening Comprehension», tesis doctoral, Nueva York University, 1959.

42. Diehl, C. F. y McDonald, E. T.: «Effect of Voice Quality on Communication», *Journal of Speech and Hearing Disorders*, 1956, 31, págs. 233-237.

43. Orr, D. B.: «Time Compressed Speech - A Perspective», *Journal of Communication*, 1968, 18, págs. 288-292.

44. Mehrabian, A. y Williams, M.: «Nonverbal Concomitants of Perceived and Intended Persuasiveness», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1969, 13, págs. 37-58.

45. Sereno, K. K. y Hawkins, G. J.: «The Effect of Variations in Speakers' Nonfluency upon Audience Ratings of Attitude Toward the Speech Topic and Speakers' Credibility», *Speech Monographs*, 1967, 34, págs. 58-64.

46. Pearce, W. B y Conklin, F.: «Nonverbal Vocalic Communication and Perceptions of a Speaker», *Speech Monographs*, 1971, 38, páginas 235-241. Véase también Pearce, W. B., «The Effect of Vocal Cues on Credibility and Attitude Change», *Western Speech*, 1971, volumen 35, páginas 176-184.

47. Pearce, W. B. y Brommel, B. J.: «Vocalic Communication in Persuasion», *Quarterly Journal of Speech*, 1972, 58, págs. 298-306.

48. Miller, G. R. y Hewgill, M. A.: «The Effect of Variations in Nonfluency on Audience Ratings of Source Credibility», *Quarterly Journal of Speech*, 1964, 50, págs. 36-44.

49. Miller, N.; Maruyama, G.; Beaber, R. J. y Valone, K.: «Speed of Speech and Persuasion», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1976, 34, págs. 615-624.

50. Wiemann, J. M. y Knapp, M. L.: «Turn-Taking in Conversations», *Journal of Communication*, 1975, 25, págs. 75-92. Véase también Duncan, S., Jr., «Toward a Grammar for Dyadic Conversation», *Semiotica*, 1973, 9, págs. 24-46.

51. Lalljee, M. G. y Cook, M.: «An Experimental Investigation of the Function of Filled Pauses in Speech», *Language and Speech*, 1969, 12, págs. 24-28.

52. Rochester, S. R.: «The Significance of Pauses in Spontaneous Speech», *Journal of Psycholinguistic Research*, 1973, 2, págs. 51-81.
53. Goldman-Eisler, F.: *Psycholinguistics: Experiments in Spontaneous Speech*, Londres y Nueva York, Academic Press, 1968.
54. Goldman-Eisler, F.: «A Comparative Study of Two Hesitation Phenomena», *Language and Speech*, 1961, 4, págs. 18-26.
55. Livant, W. P.: «Antagonistic Functions of Verbal Pauses: Filled and Unfilled Pauses in the Solution of Additions», *Language and Speech*, 1963, 6, págs. 1-4.
56. Lalljee, M. C.: «Disfluencies in Normal English Speech», tesis doctoral, Oxford University, 1971.
57. Fisher, M. J. y Apostal, R. A.: «Selected Vocal Cues and Counselors' Perceptions of Genuineness, Self-Disclosure, and Anxiety», *Journal of Counseling Psychology*, 1975, 22, págs. 92-96.
58. Jensen, J. V.: «Communicative Functions of Silence», *ETC*, 1973, 30, págs. 249-257. Véase también Bruneau, T. J., «Communicative Silences: Forms and Functions», *Journal of Communication*, 1973, 23, págs. 17-46.

Referencias Bibliográficas

Giles, H. y Powesland, P. F.: *Speech Style and Social Evaluation*, Nueva York, Academic Press, 1975.
Kramer, E.: «Judgement of Personal Characteristics and Emotions from Nonverbal Properties», *Psychological Bulletin*, 1963, 60, págs. 408-420.
Kramer, E.: «Personality Stereotypes in Voice: A Reconsideration of the Data», *Journal of Social Psychology*, 1964, 62, págs. 247-251.
Mahl, G. F. y Schulze, G.: «Psychological Research in the Extralinguistic Area», en Sebeok, T., Hayes, A. S. y Bateson, M. C. (comps.), *Approaches to Semiotics*, La Haya, Mouton, 1964.
Ostwald, P. F.: *Soundmaking*, Springfield, Ill., Charles C. Thomas, 1963.

11. La capacidad para emitir y recibir señales no verbales

Los norteamericanos son típicamente ágrafos en materia de lenguaje gestual.

W. LA BARRE

Tal como hemos advertido ya, el tema de la comunicación no verbal ha sido objeto de gran atención en la última década. Tanto los estudiantes de escuela primaria, como los de secundaria y los universitarios pasan por cursos enteros dedicados a la comprensión de la conducta no verbal y los adultos pueden comprar toda clase de libros y folletos en los quioscos locales, que, con diferente nivel de seriedad, introducen a los lectores en ese fascinante mundo sin palabras. En consecuencia, es razonable afirmar que los norteamericanos a los que se refiere la cita de La Barre que encabeza este capitulo ya no son, en nuestros días, tan «ágrafos» desde el punto de vista no verbal. Sin embargo, cuando miramos a nuestro alrededor, vemos que ciertas personas parecen ser más sensibles que otras a las señales no verbales, y que algunas personas parecen ser más sensibles que

otras a las señales no verbales, y que algunas personas parecen tener especial capacidad para expresar sus sentimientos y actitudes de manera no verbal. También es evidente que, lo mismo que ocurre con las señales verbales, la capacidad para emitir y recibir correctamente esas señales no verbales es esencial para el desarrollo de la competencia social, ya sea en la oficina, la sala del tribunal, el bar o el dormitorio, y también es importante cuando queremos tender puentes sobre diferencias sociales y/o culturales. Si aceptamos las premisas de que la propia capacidad para comunicar mensajes no verbales importa y que hay personas que lo hacen con mayor eficacia que otras, es totalmente lícito que nos preguntemos sobre el modo en que adquieren esas personas tal capacidad y sobre cómo podrían desarrollar otras personas esa misma capacidad.

El desarrollo de habilidades no verbales

Casi toda la capacidad que tenemos para emitir y recibir señales no verbales proviene del aprendizaje en la práctica misma del oficio; y en este caso el oficio es el proceso mismo de la vida cotidiana. En resumen, aprendemos conductas no verbales (no siempre de un modo consciente), mediante la imitación y el automodelado conforme a los demás, y también adaptando nuestras reacciones a la instrucción, la retroalimentación y el consejo de los demás. Esta retroalimentación no tiene por qué versar necesariamente «acerca de» nuestra conducta, sino que muchas veces adopta la forma de una reacción a nuestra propia conducta. Así pues, la retroalimentación puede tener como estímulo una persona que nos dice, «Bien, no pareces feliz», o que, aun sin formular explícitamente el enunciado, reaccione ante nosotros como ante alguien que no es feliz. A través de la retroalimentación acrecentamos nuestra conciencia de nosotros mismos y de los demás, tal como se expresa en frases de este tipo: «No puedes darte cuenta de que no me gustas». No sólo aprendemos la clase de conductas que hemos de adoptar, sino además cómo se ejecutan, con quién, cuándo, dónde y con qué consecuencias. Naturalmente, algunos poseen más y mejores «ayudantes» que otros; algunos buscan más o menos ayuda. Se puede practicar la emisión y la recepción no verbal con cierta

frecuencia, pero sin una efectiva retroalimentación regular, la capacidad no mejora.

En última instancia, el desarrollo de las habilidades no verbales dependerá de lo siguiente: 1) *Motivación*. Cuanto más se desee adquirir habilidades no verbales, mayores son las oportunidades que se tienen para hacerlo. A menudo esta motivación se desarrollará cuando el sujeto sienta que dichas habilidades le ayudarán a mejorar tanto profesionalmente como en la vida personal. 2) *Actitud*. Los individuos suelen participar en situaciones de aprendizaje con actitudes productivas o improductivas, como, por ejemplo, «puedo hacerlo» frente a «no puedo hacerlo», «será divertido», frente a «será aburrido». Por motivados que estemos, las actitudes improductivas respecto de la situación de aprendizaje disminuirán inexorablemente el resultado del aprendizaje. 3) *Conocimiento*. El desarrollo o refuerzo de cualquier capacidad depende en parte de la comprensión de la naturaleza de la capacidad en cuestión. Parece que inconscientemente obtenemos un gran volumen de conocimiento a partir de la observación de los demás a medida que crecemos. Parte de este conocimiento sólo lo adquirimos cuando oímos o leemos acerca de ello en una fuente distinta. Esta «conciencia naciente» puede ser un ingrediente importante en las adaptaciones futuras. 4) *Experiencia*. No se pueden aprender tales habilidades estando aislado. Con una guía adecuada y una útil retroalimentación, la práctica nos ayudará a desarrollar las capacidades no verbales. Cuanto mayor sea la variedad de las propias experiencias, mayores serán las oportunidades de aumentar el aprendizaje. Toda experiencia dada puede proporcionar información útil para el desarrollo futuro de la capacidad, aun cuando se carezca totalmente de ella en esa precisa situación particular.

Con esta visión de conjunto de ciertos métodos comunes y ciertos prerrequisitos generales del desarrollo de las habilidades no verbales, volvamos ahora a otro planteamiento del mismo problema. Este enfoque trata de comprender las características que han de tener los emisores y receptores de señales no verbales para ser eficaces. La mayor parte de la investigación que presenta interés para las habilidades no verbales se ha llevado a cabo dentro de estos marcos.

Perfil de emisores y receptores no verbales

Los métodos que se pueden utilizar para poner a prueba las habilidades no verbales de una persona son muchos. En cuanto a la capacidad de codificación o emisora, se suele pedir al sujeto que registre una oración o una serie de letras al tiempo que expresa diferentes estados emocionales/actitudinales. Para la codificación facial, se pide a la persona que exprese facialmente una serie de estados emocionales y/o actitudinales. Buck muestra una serie de diapositivas en color «emocionalmente cargadas» a unos sujetos que están previamente clasificados en escénicos, sexuales, maternales, desagradables e insólitos.[1] Después se evalúan las reacciones faciales del sujeto ante las diapositivas. En este caso, probablemente los «emisores» difieren en grado de intención consciente respecto de los emisores a quienes se pide que representen una expresión particular. Más adelante, en este mismo capítulo, analizaremos el problema de la conducta simulada en comparación con la espontánea. La capacidad decodificadora o receptora se valora normalmente pidiendo a los sujetos que identifiquen el estado emocional o actitudinal que expresa otra persona, ya sea «en directo» o en película, en videotape, fotografía o registro sonoro. El psicólogo social Robert Rosenthal y sus colaboradores desarrollaron lo que tal vez sea el método más completo para poner a prueba la capacidad de decodificación no verbal, que Rosenthal llama el PONS (Profile of Nonverbal Sensitivity), o sea, Perfil de Sensibilidad No Verbal. El test PONS es un filme sonoro en blanco y negro de cuarenta y cinco minutos, que contiene unos 220 fragmentos auditivos y visuales a los que deben responder los espectadores. Cada fragmento consta de una secuencia de dos segundos de duración tomada de una escena representada por una mujer norteamericana. Hay cinco escenas que muestran un afecto o una actitud positiva de dominación, por ejemplo, «admirar a un bebé»; cinco escenas que representan conductas positivas de sumisión, así «ser entrevistado para un empleo»; cinco escenas representan conductas negativas dominantes, como «estar tan colérico con alguien como para armar un lío»; y, por último, otras cinco escenas representan conductas negativas de sumisión, tal como, «mostrar a alguien que uno ha sido herido en sus sentimientos».

Cada escena se presenta a los espectadores de once maneras diferentes:

Sólo el rostro
Sólo el cuerpo (cuello y rodillas)
Rostro más cuerpo
Sólo el habla electrónicamente filtrada*
Sólo montajes de fragmentos de habla al azar*
Rostro más habla sometida a filtrado electrónico
Rostro más montaje al azar de fragmentos de habla
Cuerpo más habla sometida a filtrado electrónico
Cuerpo más montaje al azar de fragmentos de habla
Rostro y cuerpo más habla sometida a filtrado electrónico
Rostro y cuerpo más montaje al azar de fragmentos de habla

El receptor o espectador obtiene un puntaje para canales particulares y combinaciones de canales además de un puntaje total. Se administró el test a varios miles de personas de diferentes edades, ocupaciones y nacionalidades. Por esta razón, utilizamos aquí los resultados del test PONS como base fundamental para contestar a nuestras preguntas acerca de las capacidades de decodificación: 1) ¿Cuáles son las características de las personas poseedoras de una especial capacidad en la recepción de señales no verbales? y 2) ¿Qué factores afectan a la corrección con que los sujetos reciben señales no verbales?

Características de los buenos receptores no verbales. Tal vez el descubrimiento más seguro realizado a partir del PONS y otros esfuerzos de investigación sea el de que las mujeres tienden a obtener mejores resultados que los varones en tanto receptoras de señales no verbales. Esto se observó en las mujeres desde los primeros cursos de escuela primaria hasta los veintitantos años. Rosenthal analizó cuarenta y tres estudios independientes de adultos y niños y encontró que las mujeres llevaban ventaja en la capacidad para juzgar señales no verbales en treinta y tres de dichos trabajos. Y aunque algunos estudios no mostraban ninguna diferencia entre la capacidad receptora de señales no verbales por parte de hombres y de mujeres, muy

* Para las descripciones de estas técnicas, véase el capítulo 10. [T.]

pocas veces los varones, como grupo, puntuaron tan alto como las mujeres.

Investigaciones realizadas acerca del efecto de la edad muestran en general una capacidad cada vez mayor para decodificar señales no verbales desde el parvulario hasta una edad situada entre los veinticinco y los treinta años. No se ha experimentado con grupos de edad más avanzada. Estudios independientes acerca de la capacidad para decodificar acertadamente señales vocales[3] y expresiones faciales[4] verifican los resultados del PONS. Es típico que los niños más pequeños puntúen mejor en tests de discriminación vocal que en los de discriminación visual.

En dos trabajos efectuados, la raza del receptor no dio muestras de constituir ninguna ventaja o desventaja particular en la correcta identificación de expresiones faciales.[5] Los resultados obtenidos a partir de varios grupos de estudiantes que se sometieron al PONS tienden a refutar la idea de que la inteligencia o la capacidad escolar es característica de los receptores no verbales de mayor eficacia. Ni el IQ ni los resultados del SAT (Test de aptitud escolar), ni la posición relativa en la clase, ni los puntajes en tests de vocabulario tienen demasiado que ver con esta capacidad no verbal. Así, pues, se pueden obtener buenas notas en la escuela, donde casi todos los criterios de éxito se basan en la capacidad verbal, sin que ello signifique una especial aptitud para interpretar correctamente señales no verbales.

Las personas que han obtenido buenos resultados en el PONS suelen tener el siguiente perfil de personalidad: bien adaptadas, democráticas y estimulantes en el trato interpersonal, poco dogmáticas y más bien extrovertidas. Además, los buenos receptores no verbales eran considerados por los demás —conocidos, clientes, cónyuges y supervisores— como más populares y sensibles desde el punto de vista interpersonal. Snyder probablemente incluiría lo que denomina «autocontrol» como característica de decodificadores idóneos de información no verbal tanto en el rostro como en la voz.[6] Las personas que ejercen el autocontrol son muy sensibles y vigilan severamente su propia conducta, pero también son sensibles a las conductas ajenas, pues utilizan estas señales como líneas de orientación para el control de su autopresentación.

Hay grupos que suelen presentar mejores puntajes en la experiencia decodificadora de PONS. Ordenadamente los tres grupos con mejor puntuación correspondían a actores, estudiantes que se ocupaban de conductas no verbales y estudiantes de artes visuales. La investigación de Buck de las expresiones faciales descubrió que quienes estudiaban bellas artes y comercio eran mejores receptores que los de la especialidad en ciencias, es decir, los estudiantes de biología, química, matemáticas y física.[7] Los ejecutivos dedicados a los negocios que respondieron al test PONS no mostraron la misma pericia en la recepción de señales no verbales que la que demostraron poseer los estudiantes especializados de Buck. Los ejecutivos y los maestros dieron muestras de tener mucha menos capacidad que los psicólogos clínicos y los estudiantes universitarios, cuyos resultados fueron notablemente más bajos que los de los tres grupos de máximo rendimiento ya mencionados. Conviene recordar que se trata de puntajes grupales. Los maestros, los supervisores y los médicos que tomados individualmente fueron calificados como excelentes en sus trabajos respectivos, obtuvieron buenos resultados en el PONS. Por último, parece ser que los padres (y en particular las madres) de niños que aún no hablan, poseen mayor sensibilidad receptora de señales no verbales que los matrimonios sin hijos.

También se administró el test PONS a personas de más de veinte naciones diferentes. Como cabía esperar, las personas de los países más parecidos a Estados Unidos en lenguaje y cultura (modernización, amplio uso de los medios de comunicación), registraron mayores puntajes. Algunas de las calificaciones de determinadas naciones extranjeras eran lo suficientémente altos, como para sugerir un componente multicultural. En una experiencia comparativa, fueron juzgadas en contextos étnicos y culturales distintos diferentes muestras de voces libres de palabras de indios *cree* y blancos, y también de residentes canadienses de habla inglesa.[8] Todos los grupos coincidieron en el contenido emocional de las muestras de voces que hicieron los miembros de su propio grupo. Tal como dijimos en los primeros capítulos, algunas culturas utilizan y prestan más atención a ciertos tipos de conducta no verbal, por lo que, naturalmente, cabría esperar de ellas más eficacia en esos campos que una cultura que no enfatiza una conducta o canal de comunicación particular.

A pesar de la existencia de extensas investigaciones que sugieren que la clave de la selección de amigos y compañeros de romance es fundamentalmente la analogía y no la desemejanza, Rosenthal y sus colegas observaron lo que parece ser una interesante excepción. Las parejas enamoradas se parecían más en sus puntajes PONS a los compañeros escogidos al azar entre sí. Por último, cuanto mayores eran las diferencias en la estabilidad no verbal, mayor era el nivel de revelaciones verbales recíprocas, lo que sugería que la efectividad en la modalidad verbal puede utilizarse para compensar una falta de eficacia en la dimensión de lo no verbal. Hay quienes sostienen que diferencias de este tipo se relacionan con la dependencia que se muestra en la relación, en la que el miembro más dependiente es el que mayor sensibilidad exhibe debido a que es quien más tiene que ganar. Si bien es cierto que este descubrimiento es inquietante, no sabemos la proporción en que esta diferencia servirá para afectar a la estabilidad de la relación. La mayoría de los autores ha predicho que, en una relación íntima y prolongada con una persona específica, la fiabilidad de las señales no verbales y la eficacia en su lectura aumentarán.

También se han recogido ciertos indicios de que hay personas que, con la práctica, mejoran sus puntajes de capacidad receptora en el PONS. Una investigación sugiere que la excitación fisiológica puede ser ventajosa para captar emociones en los rostros ajenos.[10] En consecuencia, los receptores pasivos parecen ser menos eficaces que los que se ven activamente envueltos en la tarea.

Como sucede con cualquier otra habilidad, la capacidad de decodificación de señales no verbales se ve afectada por muchos factores, algunos de los cuales son intrínsecos a las personas y revelan diferencias entre distintos grupos. Algunos de estos factores recaen sobre las personas que están siendo juzgadas o sobre la situación en que el juicio tiene lugar. A continuación pasamos revista solamente a aquellos factores que no han examinado los investigadores que utilizaron el PONS y otros tests sin pretender dar detalles de todas las posibles fuentes de variaciones en la corrección con que se identifican las señales no verbales.

Factores que afectan la precisión de la recepción no verbal. Se puede pensar que los canales particulares (rostro, voz, etc.) sometidos a prueba tendrán efectos diferenciales en la precisión de la recepción no verbal de una persona. La realidad es que, varios estudios han demostrado que las emociones y las actitudes de gusto y disgusto se perciben con mayor precisión en el rostro que en la voz. Y aunque se pueda ser más hábil en el reconocimiento de gran cantidad de emociones y actitudes si se dispone tanto de señales visuales como auditivas, hay mensajes que se comunican mejor por una vía que por la otra, como, por ejemplo, las señales vocales que son más eficaces para comunicar angustia y seducción que otros canales individuales de comunicación.[11] Además, si se cuenta con capacidad para reconocer señales faciales, es probable que también se disponga de capacidad para identificar señales vocales. Esto no excluye la posibilidad de que haya personas que puedan tener preferencia por un canal particular y confiar mucho más en él. En el trabajo de Beldoch se investigó en la dirección de superar la dicotomía tradicional facial/vocal. Obtuvo registros de voz libre mediante palabras sobre doce emociones diferentes, pidió a unos músicos que escribieran y grabaran cortas composiciones musicales inspiradas en esas mismas doce emociones, y, por último, pidió a ciertos artistas plásticos que produjeran obras abstractas intentando plasmar esas mismas emociones. Los resultados apoyan la idea de que la capacidad de una persona para decodificar correctamente sentimientos en un medio puede transferirse a otros medios. Análogamente, la agudeza para percibir señales no verbales puede variar según las expresiones sean simuladas (incluso muy bien simuladas) o espontáneas, pero si una persona acierta en la decodificación de las expresiones representadas, es probable que también acierte en la decodificación de las reales,[13] tal como ya se indicó anteriormente utilizando una versión en fotos inmóviles del PONS original. Es evidente que algunos estados emocionales y actitudinales son más difíciles de juzgar que otros. Los mensajes no verbales negativos, según ciertos autores, pueden incluso ser mejor transmitidos que los positivos. Guber asegura que si alguien (actuando como juez) ha tenido experiencia previa como evaluador de expresiones, su agudeza será mayor que la de quienes no han tenido tales experiencias.[14] Por tanto, existen variaciones en la precisión que se atribuyen al canal de comunicación y al tipo de

mensajes, pero también se encuentran algunas indicaciones de coherencia individual en distintas condiciones.

Aunque Eiland y Richardson observaron que las diferencias en el sexo, la edad y la raza de la persona que expresa una emoción facial afectarán de un modo significativo los juicios de precisión, no podemos asegurarlo puesto que surgen algunas dudas respecto a la comprobación del hallazgo.[15]

También podemos pensar, como se demostró mediante investigaciones realizadas con el PONS, que la cantidad de tiempo durante el cual el receptor esté expuesto a una señal no verbal podría alterar su precisión en la identificación. Se presentaron los materiales del PONS variando el tiempo de exposición, 1/24 de segundo, 3/24 de segundo, etc. A pesar de que la precisión de los juicios aumentó a medida que aumentaba el tiempo de exposición, las diferencias que se observaron son mínimas a partir de que los tiempos de exposición llegaron a niveles más altos. Algunas personas, al parecer, logran altos niveles de precisión con tiempos mínimos de exposición, y son capaces de percibir y procesar esta información no verbal a gran velocidad. Se ha sugerido que estas personas quizá «vean demasiado» y, como resultado de ello, sus relaciones interpersonales sean menos satisfactorias.

Enjuiciemos a continuación las siguientes cuestiones referidas a la capacidad de codificación o de emisión: 1) ¿Qué características tienen las personas con capacidad para emitir señales no verbales? y 2) ¿Qué factores afectan a la precisión con que ciertas personas emiten señales no verbales?

Características de los buenos emisores no verbales. Si bien no disponemos acerca de las conductas de codificación de una variedad tan amplia de pautas experimentales como las que el PONS nos da para la decodificación, existen tendencias que parecen evidentes en la emisión o codificación de señales no verbales. Por ejemplo, las mujeres parecen manifestar mayor capacidad de codificación que los varones.[16] Esta diferencia de sexos respecto a la capacidad de emisión no se ha encontrado en niños de edades comprendidas entre cuatro y seis años.[17]

También se han asociado algunas características personales con la precisión de ciertos emisores de información no verbal. Al igual que sucedía con los receptores, las personas que ejercen un gran «control de sí mismas» están en mejores condiciones para emitir información emocional a través de los canales vocales y faciales.[18] Los «introvertidos» constituyen estímulos más pobres para los demás que los «extrovertidos».[19] Denominaremos introvertidos a aquellas personas que tienden a reprimir sus reacciones emocionales, a «guardarse sus sentimientos». El perfil de personalidad de Buck para los niños pequeños comparte muchas de las características que ya hemos encontrado para los decodificadores.[20] Los niños que resultaron eficaces emisores eran abiertos, comunicativos, activos, sociables y algo autoritarios e impulsivos. Los emisores ineficaces mostraban tendencia a jugar solos, eran cerrados, pasivos, tímidos, contenidos y se consideró que poseían más espíritu de cooperación.

Ciertas investigaciones realizadas sugieren que la menor excitación fisiológica tiende a asociarse con una mayor eficacia en la capacidad de emisión de señales no verbales.[21]

Algunos estudios han centrado su investigación sobre cuáles son los factores que afectan a la capacidad de emisión, pero, como sucede en el caso de los trabajos realizados respecto a las características del emisor, todavía falta mucho por descubrir.

Factores que afectan a la capacidad de emisión no verbal. Una investigación que trabajó tanto con expresiones espontáneas como con expresiones representadas partiendo de las mismas personas demostró que la eficacia en la emisión transciende la cuestión de la intención.[22] Esto es, si la expresión facial espontánea de una persona situada ante estímulos placenteros («The Carol Burnett Show») y desagradables (escenas de accidentes cruentos) es claramente expresada e interpretada, esa misma persona se sentirá también capaz de representar expresiones. El tipo de mensaje (positivo/negativo; dominante/sumiso; tipo de emoción), también afectará a la exactitud de una persona en tanto emisora, con las experiencias emocionales más extremas siendo normalmente éstas las más precisas.

Estamos ya en condiciones de exponer la última pregunta de este capítulo: ¿Son los buenos codificadores también buenos decodificadores y a la inversa?

La relación entre capacidad de emisión y capacidad de recepción. Ya en el año 1945, Knower informó acerca de datos experimentales que sugerían que los buenos emisores de expresiones faciales y emociones vocales eran, a su vez, receptores eficaces.[23] A partir de entonces, otros estudios han aportado información con conclusiones análogas. Levy, por ejemplo, observó una fuerte relación entre la capacidad de una persona para emitir señales emocionales vocales, interpretar señales vocales de los demás, y para interpretar las señales vocales propias.[24] Ambos investigadores formulan la hipótesis de una «capacidad general de comunicación», lo que significaría que, a pesar de las diferentes capacidades implicadas en la emisión y la recepción, parece haber una capacidad general por encima de aquellas habilidades distintas. En otras palabras, los emisores eficaces suelen ser también receptores eficaces y a la inversa.

Hay estudiosos que no han observado ninguna relación entre la capacidad de emisión y la capacidad de recepción de señales no verbales. Muchas veces se cita el trabajo realizado por Lanzetta y Kleck en apoyo de esta posición, dado que encontraron una relación negativa entre la capacidad de emisión y la de recepción, esto es, que los buenos emisores resultaban pobres receptores y a la inversa.[25] Filmaron en video las reacciones de varones universitarios ante los que se exhibían una serie de luces verdes y rojas. La luz verde señalaba la ocurrencia de un shock. Posteriormente se pidió a los participantes y a otros sujetos que discriminaran entre pruebas con shock y pruebas sin shock basándose en las reacciones que se veían en el videotape.

Zuckerman y sus colaboradores trataron de clasificar, por un lado, las investigaciones que sostenían una relación entre la habilidad para codificar y la habilidad para decodificar señales no verbales y, por otro lado, las que negaban tal relación.[26] Su propio estudio de las emociones faciales y vocales y su análisis de otros trabajos dan apoyo a la hipótesis de que existe una capacidad general de comunicación que recubre las habilidades relativas a emociones específicas. Los estudios que concluían afirmando que las capacidades de emisión y de recepción estaban relacionados recíprocamente, tendieron a medir una emocion aislada y estaban en mejores condiciones de operar con expresiones espontáneas. De lo que se resume lo siguiente: *Si una persona tiene capacidad para la emisión, es probable que también la tenga para la recepción (y a la inversa), pero ante una emoción cualquiera, esa persona puede mostrar diferentes niveles de pericia.*

Aun cuando podamos demostrar gran capacidad en la emisión o recepción de señales no verbales, posiblemente nuestras capacidades de recepción serán más altas que las de emisión. Odom y Lemond suponen que la producción de expresiones faciales, por ejemplo, jamás puede alcanzar el mismo nivel de precisión que tenemos respecto a la interpretación de expresiones faciales de emoción.[27] La idea surgió como consecuencia del análisis de estos autores sobre las capacidades de niños de parvulario y de quinto curso en tanto emisores y en tanto receptores. Seis de las ocho emociones puestas a prueba en estos niños arrojaron diferencias en la capacidad de emisión y de recepción, siendo siempre inferior la primera.

Resumen

Este capítulo trató sobre las habilidades no verbales, la forma en que se desarrollan y las características propias de las personas que poseen tales habilidades. Debido a que hace poco tiempo han comenzado las investigaciones científicas en este campo son muy pocas las conclusiones de que se dispone. Conocemos muy bien algunos métodos para desarrollar las habilidades sociales en general, pero se ha prestado poca atención a los procedimientos específicos para llevar a cabo capacidades no verbales específicas. Hoy en día, lo único que podemos asegurar es que el desarrollo de las capacidades no verbales se incrementará con un fuerte deseo o motivación de mejorar, con las actitudes positivas o productivas respecto de la situación de aprendizaje, con una adecuada comprensión del conocimiento en relación con la conducta no verbal, y con la experiencia y práctica orientadas hacia una diversidad de situaciones.

La segunda parte de este capítulo examinó a las personas y a las condiciones asociadas con la eficacia en la emisión y la recepción de señales no verbales. La mayor parte de la investigación en este campo se ha dirigido sobre cuestiones relativas a la

capacidad de codificación o de recepción. El instrumento más completo y que más ampliamente se ha puesto a prueba es el que desarrollaron Rosenthal y sus colegas en la Universidad de Harvard con el nombre de PONS (Profile of Nonverbal Sensitivity), Perfil de Sensibilidad No Verbal. Los resultados de los once canales del test y otras pruebas de investigación proporcionaron la siguiente información acerca de las capacidades de recepción no verbales: 1) como grupo, las mujeres tienden a ser mejores decodificadoras que los varones; 2) las capacidades decodificadoras tienden a aumentar con la edad hasta los veintitantos años; 3) parece ser mínima la relación existente entre inteligencia y otras medidas verbales y la capacidad de decodificación de señales no verbales; 4) la personalidad de los decodificadores idóneos parece reflejar extroversión, sociabilidad, autocontrol y juicios de eficacia interpersonal por parte de los demás; 5) los actores, los estudiantes de conductas no verbales y los estudiantes de artes visuales tienden a puntuar mejor en los tests de capacidad de decodificación no verbal, pero de aquellos que reciban dentro de su grupo profesional la calificación de excelente se puede esperar que posean buenas facultades para la decodificación no verbal; 6) los tests en los que se utilizan estímulos faciales, corporales y vocales típicos de sujetos estadounidenses provocan los mayores puntajes en las culturas más similares a la norteamericana, pero las calificaciones de acierto sugieren la posibilidad de un componente multicultural en la conducta de decodificación no verbal; y 7) la excitación fisiológica y la práctica también parecen incrementar la capacidad de decodificación de una persona. Se ha analizado la forma en que puede variar la capacidad decodificadora de una persona como consecuencia de la variación del canal por el que se presenta la información, de si se trata de expresiones representadas o espontáneas, de las características de la persona que sirve de estímulo y del tiempo durante el cual el estímulo fue visto u oído. A pesar de estas posibles variaciones, algunos datos sugieren que si una persona es eficaz en la decodificación de expresiones representadas, también lo será en la decodificación de expresiones espontáneas. Nuestra discusión sobre las habilidades de emisión o codificación se ha abreviado a causa de los pocos trabajos que se han ocupado de ello. La escasa investigación realizada hasta ahora ha permitido comprobar que: 1) las

mujeres también poseen habilidades emisoras; 2) los emisores cualificados suelen ser extrovertidos, populares, controlan rigurosamente su propia conducta, no introvierten sus emociones y muestran excitación fisiológica baja. Aquel que sea capaz de emitir expresiones espontáneas acertadas, seguramente será capaz también de fingir expresiones adecuadamente, y a la inversa.

En general, los «buenos» codificadores suelen ser «buenos» decodificadores y viceversa. Pero ante una emoción particular cualquiera, una persona puede exhibir muy diferentes capacidades de emisión y de recepción. Alguien propuso la existencia de una capacidad de comunicación general, que se suma a las capacidades específicas ligadas a mensajes de uno u otro tipo.

Notas

1. Buck, R.; Miller, R. E. y Caul, W. F.: «Sex, Personality and Physiological Variables to the Communication of Affect via Facial Expression», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1974, 30, págs. 587-596.
2. Rosenthal, R.; Hall, J. A.; DiMatteo, M. R.; Rogers, P. L. y Archer, D.: *Sensitivity to Nonverbal Communication*, Baltimore, Johns Hopkins University Press, 1979.
3. Dimitrovsky, L.: «The Ability to Identify the Emotional Meaning of Vocal Expressions at Successive Age Levels», en J. R. Davitz (comp.), *The Communication of Emotional Meaning*, Nueva York, McGraw-Hill, 1964.
4. Gates, G. S.: «A Test for Ability to Interpret Facial Expressions», *Psychological Bulletin*, 1925, 22, pág. 120, y Hamilton, M. L.: «Imitative Behavior and Expressive Ability in Facial Expressions of Emotions», *Developmental Psychology*, 1973, 8, pág. 138.
5. Gates: «A Test for Ability», y Eiland, R. y Richardson, D.: «The Influence of Race, Sex and Age on Judgments of Emotion Portrayed in Photographs», *Communication Monographs*, 1976, 3, págs. 167-175.
6. Snyder, M.: «Self-Monitoring of Expressive Behavior», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1974, 30, págs. 526-537.
7. Buck, R.: «A Test for Nonverbal Receiving Ability: Preliminary Studies», *Human Communication Research*, 1976, 2, págs. 162-171.
8. Albas, D. C.; McCluskey, K. W. y Albas, C. A.: «Perception of the Emotional Content of Speech: A Comparison of Two Canadian Groups», *Journal of Cross Cultural Psychology*, 1976, 7, págs. 481-490.
9. Knapp, M. L.: *Social Intercourse: From Greeting to Goodbye*, Boston, Allyn & Bacon, 1978.
10. Lanzetta, J. T. y Kleck, R. E.: «Encoding and Decoding of Nonver-

bal Affect in Humans», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1970, 16, págs. 12-19.

11. Burns, K. L. y Beier, E. G.: «Significance of Vocal and Visual Channels in the Decoding of Emotional Meaning», *Journal of Communication*, 1973, 23, págs. 118-130.

12. Beldoch, M.: «Sensitivity to Expression of Emotional Meaning in Three Modes of Communication», en R. Davitz, (comp.), *The Communication of Emotional Meaning*, Nueva York, McGraw-Hill, 1964.

13. Zuckerman, M.; Hall, J. A.; DeFrank, R. S. y Rosenthal, R.: «Encoding and Decoding of Spontaneous and Posed Facial Expressions», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1977, vol. 34, páginas 966-977.

14. Guber, G.: «Recognition of Human Facial Expressions Judged Live in a Laboratory Setting», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1966, 4, págs. 108-111.

15. Eiland, R. y Richardson, D.: «The Influence of Race, Sex and Age and Judgments of Emotion Portrayed in Photographs», *Communication Monographs*, 1976, 43, págs. 167-175.

16. Buck y otros, «Sex, Personality and Physiological Variables...»; y Zaidel, S. y Mehrabian, A.: «The Ability to Communicate and Infer Positive and Negative Attitudes Facially and Vocally», *Journal of Experimental Research in Personality*, 1969, 3, págs. 233-241.

17. Buck, R.: «Nonverbal Communication of Affect in Children», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1975, vol. 31, páginas 644-653.

18. Snyder, «Self-Monitoring of Expressive Behavior».

19. Buck, R.; Savin, V.; Miller, R. y Caul, W.: «Communication of Affect Through Facial Expressions in Humans», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1972, 23, págs. 362-371.

20. Buck: «Nonverbal Communication of Affect in Children».

21. Lanzetta y Kleck: «Encoding and Decoding of Verbal Affect in Humans»; y Buck y otros, «Sex, Personality and Physiological Variables...».

22. Zuckerman y otros: «Encoding and Decoding of Spontaneous and Posed Facial Expressions».

23. Knower, F. H.: «Studies in the Symposium of Voice and Action: V. The Use of Behavioral and Tonal Symbols as Tests of Speaking Achievements», *Journal of Applied Psychology*, 1945, 29, págs. 229-235.

24. Levy, P. K.: «The Ability to Express and Perceive Vocal Communication of Feelings», en J. R. Davitz, (comp.), *The Communication of Emotional Meaning*, Nueva York, McGraw-Hill, 1964.

25. Lanzetta y Kleck: «Encoding ang Decoding of Verbal Affect in Humans».

26. Zuckerman, M.; Lipets, M. S.; Koivumaki, J. H. y Rosenthal, R.: «Encoding and Decoding Nonverbal Cues of Emotion», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1975, 32, págs. 1068-1076.

27. Odom, R. D. y Lemond, C. M.: «Development Differences in the Perception and Production of Facial Expressions», *Child Development*, 1972, 43, págs. 359-369.

Referencias Bibliográficas

Beier, E. G.: «Nonverbal Communication: How We Send Emotional Messages», *Psychology Today*, 53, 1974, págs. 55-56.

Davitz, J. R. (comp.): *The Communication of Emotional Meaning*, Nueva York, McGraw-Hill, 1964.

Rosenthal, R.; Archer, D.; DiMatteo, M. R.; Koivumaki, J. y Rogers, P.: «Body Talk and Tone of Voice: The Language Without Words», *Psychology Today*, 1974, 8, págs. 64-68.

12. Observación y registro de la conducta no verbal

¿Por qué te quedas mirándome de ese modo, papá?

ERIC KNAPP, nueve años

Observe el lector la Figura 12.1 ¿Qué ve? Escriba sus observaciones. Situado ante el caso de analizar una figura abierta o no estructurada como la presentada es probable que un observador, dé cuenta de hallazgos tales como una estructura de ladrillos, o arte moderno abstracto, o una línea de dibujo, o un grupo de cuadros, rectángulos y otras formas irregulares, o nada, o un conjunto de líneas, o un laberinto, u otras muchas cosas. Pero si se le pide que observe con particular interés intentando descubrir letras del alfabeto, posiblemente el observador vea la letra mayúscula E cuando se enfrente con este estímulo. En la Figura 12.1, las líneas verticales y horizontales actúan como interferencia visual o «ruido» y conservan oculta la letra E. La interferencia en las situaciones humanas de observación será mucho más perturbadora si las examinamos sin contar con ningún tipo de perspectiva o sistema de observación.

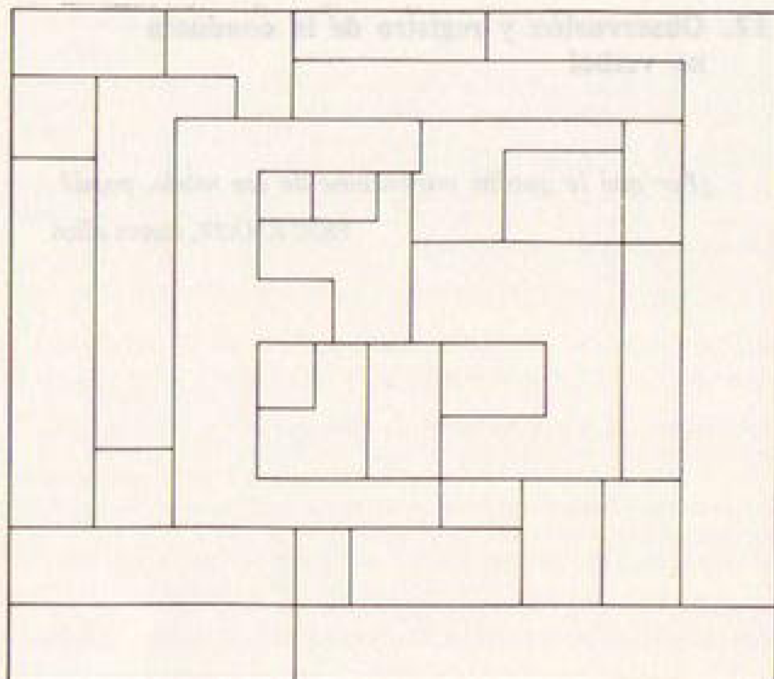


FIGURA 12.1

Necesitamos saber qué hemos de mirar y cómo registrarlo si tenemos que volver a mirarlo más tarde. Se puede, sin duda, sostener que esta rígida adhesión a un esquema particular de observación terminará por condicionar lo que vemos y nos imposibilitará la percepción de conductas que no figuran en nuestra lista. Aunque esto pueda suceder debemos evitarlo. Tendremos que comenzar de alguna manera; necesitamos poner cierto orden en un conjunto muy complejo de acontecimientos.

El observador

Todos somos observadores. El proceso de observación puede ser más crítico para ciertas actividades profesionales y de ocio que para el desarrollo de otras, pero todos nos vemos involucrados en dicho proceso: el abogado y el juez, el representante comercial y el cliente, el médico y el paciente, el maestro y el estudiante, el lector y los espectadores, el jefe de personal y el solicitante de empleo, el sacerdote y sus feligreses. También observamos las situaciones cotidianas de padres, hijos, amantes, amigos y personalidades de la televisión. No obstante algunos están mejor capacitados para observar la conducta humana que otros. No están claras las razones de estas diferencias, pero podemos ofrecer algunas ideas sobre la base de la experiencia personal. El observador eficaz ha de ser capaz de mantener un sutil equilibrio entre el papel erudito de un perito en su campo y una cierta ingenuidad e ignorancia. Cuando uno se siente muy seguro en la propia comprensión de lo que ocurre a su alrededor, debería de hacerse un esfuerzo y adoptar una actitud ignorante propia de un niño; por el contrario, cuando el sujeto llega a sentirse como inmerso en el caos y el desorden en el campo de observación, entonces debería dejar paso al experto. Así como los buenos oradores tienen la importante motivación de dar a entender claramente las ideas que exponen a su auditorio, de la misma forma un observador eficaz tiene gran interés en comprender la conducta del observado y a ello dirige su esfuerzo. Para lo cual el observador debe de adoptar una actitud de cierto distanciamiento respecto de aquellos a quienes observa.

Es probable que los observadores eficaces hayan pasado por una muy variada gama de experiencias educativas y personales. Esta base experiencial ayuda al observador a procesar estímulos complejos y fugaces y a situar más tarde las observaciones en la perspectiva adecuada. Dicho de otra manera, el observador ha de tener la habilidad suficiente como para descubrir el hilo unificador y los conceptos generales que conectan las múltiples observaciones aisladas. Para conseguirlo se precisa de una cierta dosis de paciencia y perseverancia. Por último, si se qúiere ser un buen observador de los demás, parece razonable que se posea también una cierta capacidad de conocimiento propio, advirtiendo y aceptando tanto las cualidades positivas como las negativas de uno mismo. No todo el mundo está de acuerdo con esto último. No sabemos realmente si quienes se comprenden mejor a sí mismos son también los que mejor comprenden a los demás, o si quienes tienen habilidad para observar e interpretar la conducta de sus amigos están

también en condiciones de realizar procesos similares con extraños.

Para determinar las características comunes de observadores eficientes debe de considerarse la información que buscan y lo que consiguen. La siguiente lista puede ser útil a los observadores de cualquier transacción humana. Es posible que cada una de las informaciones que van a enumerarse contribuyan a condicionar al observador, pero la información es necesaria como base para interpretar plenamente las observaciones: 1) Indagar acerca de los participantes (edad, sexo, posición o estatus, relación mutua, historia previa, etc.). 2) Descubrir datos relativos al ambiente donde tiene lugar la interacción (clase de ambiente, relación de los participantes con el medio, conducta esperada en ese medio, etc.). 3) Investigar sobre los fines de la interacción, metas ocultas, compatibilidad de finalidades, etc. 4) Buscar indicios acerca de la conducta social, como quién hace qué cosa a quién o con quién, forma de dicha conducta, intensidad, a quién está dirigida, qué la motiva, cuál es el objetivo aparente del comportamiento, efecto de los otros interactuantes, etc. 5) Indagar sobre la frecuencia y duración de tales conductas, como cuándo ocurre, cuánto dura, si se repite o no, frecuencia con que se repite, grado de tipicidad de tal conducta en tal situación, etcétera.

La falibilidad de la percepción humana. No es raro que varios observadores del mismo acontecimiento vean cosas muy distintas, ni es raro tampoco que un observador vea cosas muy diferentes en un mismo acontecimiento en dos momentos distintos. A veces un observador percibirá una secuencia de acción como una unidad perceptual, mientras que otro observador puede ver la misma secuencia como dividida en diversas unidades. Los factores a los que nos referiremos a continuación son sólo algunos de los que pueden contribuir a diferenciar la percepción, factores a los que los observadores eficientes han de estar atentos y que deben de tener en cuenta.

El punto de partida debe ser el reconocimiento de que es nuestro propio condicionamiento cultural, educación y experiencias personales lo que organiza la percepción. Utilizando los temas que eligen para hablar y que constituyen el objeto de su interés los adultos señalan a los niños lo que piensan que son

las dimensiones críticas de los demás. Es así como formamos asociaciones que ineludiblemente entran en nuestras observaciones. Por ejemplo, es posible que no seamos capaces de ver lo que consideramos rasgos contradictorios de conductas de otras personas, esto es, que nos resulte imposible concebir una persona que sea al mismo tiempo tranquila y activa, rica y accesible, baja de estatura y de temperamento romántico. Otro aspecto de esta visión del mundo libre de contradicciones internas que puede afectar nuestras observaciones concierne a las ideas preconcebidas de lo que observaremos con posterioridad, como, por ejemplo, «Mis observaciones tendrán lugar en un hogar de ancianos. En consecuencia, las personas que observaré serán ancianas, no comunicativas, enfermas, inactivas, etc.». Hay que reconocer la utilidad de tales expectativas y estereotipos que, muchas veces, pueden preparar para observaciones adecuadas. En Estados Unidos se enseña ante todo a confiar en los sistemas visual y auditivo como fuente de información digna de confianza, y se descuidan a veces datos útiles derivados de otros sentidos, como el tacto y el olfato.

Debe tenerse presente que solemos proyectar nuestras propias cualidades en el objeto de nuestra atención (después de todo, si algo vale para nosotros, también ha de valer para los demás). En las ocasiones en que deseamos sentirnos únicos, invertimos el proceso, como, cuando decimos «Soy una persona razonable, pero la mayoría de la gente no lo es». Esta interacción entre nuestros propios deseos, necesidades e inclusive estados emocionales pasajeros, por un lado y, por otro lado, lo que vemos en los demás, nos lleva a veces a ver sólo lo que queremos ver o a pasar por alto lo que podría ser evidente para otros. Nos referimos al proceso que se conoce como *percepción selectiva*. Para mostrar los rodeos mentales que podemos dar en busca de la percepción selectiva, imaginemos que hemos observado a una madre pegando a su hijo, y que esta madre había sido previamente percibida como incapaz de semejante acción. Una reacción nuestra podría consistir en ignorar el estímulo, diciendo «Es una madre maravillosa, de modo que no puede haber pegado a su hijo»; o bien podemos restar importancia a la información contradictoria y decir, «A veces los niños te sacan de tus casillas, y es comprensible que de vez en cuando los padres tengan que "ponerse duros"; podríamos también cambiar

el significado de la incoherencia, y decir «No pudo haberle pegado, porque en ese caso el niño se habría asustado más y habría llorado más fuerte, habrá sido una "palmada cariñosa"»; o bien podemos reinterpretar los rasgos observados previamente para compensar la información contradictoria, diciendo «Ya me parecía a mí que esa imagen de "madre maravillosa" no era más que una falsa apariencia y este incidente no hace más que confirmarlo»; o podemos inferir nuevos rasgos en la persona, como cuando se dice «Pienso que es una persona enérgica, responsable y generosa, pero debe poseer un temperamente demasiado vivaz y excesivamente punitivo». Así, no es raro que a menudo las observaciones que contradicen nuestras creencias sean manipuladas para darles una forma que «tenga sentido» para nosotros. Cuando los adultos observan niños o animales, es difícil renunciar a análisis profundamente arraigados en la actividad humana adulta. Debido a la existencia de estas deformaciones perceptivas, es importante que los observadores controlen sus observaciones comparándolas con informes independientes de terceros y que controlen también la coherencia de sus propias observaciones sobre distintos conceptos a lo largo del tiempo.

Debemos ser conscientes de que nuestras percepciones sufrirán las influencias de lo que hemos elegido observar. Probablemente no utilizamos los mismos criterios para observar a nuestros amigos, a nuestros padres o a extraños. Ver a los propios hijos o al cónyuge tal como los ven los demás es algo tan extraño como oír un registro de nuestra propia voz tal como lo oyen los demás. Es posible que atribuyamos conductas percibidas de un modo más positivo a la personalidad de nuestros amigos y conductas percibidas de un modo más negativo a las compulsiones del medio. La familiaridad tanto puede ayudar a la observación como puede crear un «ruido» observacional, pero siempre afecta a nuestras percepciones. Además, determinados fenómenos nos llevarán a centrar la atención en una clase de conducta, observada de cerca, al tiempo que a pasar por alto conductas simultáneas que acontecen en lugares más alejados. La conducta objeto de examen puede ser mayor, más activa, más interesante, o la vigilaremos más estrechamente si se trata de una conducta insólita que si se trata de una conducta normal o esperada. Cuando se observa una conversación, es posible que resulte imposible prestar atención a todo lo que allí ocurre. A veces nos llamará la atención, miraremos, reaccionaremos e interpretaremos un conjunto particular de señales mientras que en otros momentos esas mismas señales nos pasarán inadvertidas o no les daremos importancia. Frecuentemente los observadores quedarán prisioneros de la tendencia natural a seguir los turnos del hablante en la conversación, de manera tal que centrarán su atención en la persona que habla y descuidarán otros acontecimientos no verbales asociados con el oyente. Algunos fenómenos son tan complejos, tan sutiles, o tan frecuentes, que la fatiga del observador llega a convertirse en un factor importante de la situación.

Aun cuando dos personas observen el mismo acontecimiento y le asignen el mismo significado, pueden elegir diferentes maneras de expresar sus observaciones, hasta el punto de que un extraño podría sospechar que los dos observadores habían visto dos cosas distintas. Esto es debido a la dificultad de describir una expresión facial tal como felicidad, alegría, placer o diversión, o a la existencia de matices de expresión tal como cuando se dice «Ella lo golpeó» o «Ella lo empujó». De aquí que el lenguaje que utilizamos para expresar nuestras percepciones puede ser una variable importante en el juicio acerca de la corrección de aquellas percepciones.

Los observadores también han de ser sensibles a la posible influencia de los efectos de orden. A veces observaremos algún rasgo de la conducta ajena que ejercerá influencia en las percepciones de lo que viene después, corrientemente es el último acto de una persona lo que nos mueve a volver a analizar e interpretar toda la conducta que le precediera.

Por último, nuestro interés se centrará en las descripciones fácticas y no evaluativas de la conducta, así como en las interpretaciones que damos a estas descripciones. Básicamente, podemos decir que un observador eficiente ha de tener cuidado de no confundir la descripción pura con las inferencias o interpretaciones acerca de la conducta. El fracaso en el «estadio inferencial» está muy bien ilustrado en la conocida anécdota del científico que ordena a su rana que salte y, tras unos minutos, la rana salta. Entonces el científico anota esta conducta y luego amputa una de las patas posteriores de la rana. Vuelve a ordenar a la rana que salte; repite varias veces la orden «¡Salta!», y

en el momento preciso, la rana intenta débilmente saltar con una sola pata posterior. Posteriormente el científico amputa la otra pata posterior y repite una y otra vez la orden de saltar. Como la rana no salta, el científico anota en su cuaderno: «Después de la amputación de una de sus patas posteriores, la rana comienza a perder el oido; cuando se le amputan ambas patas posteriores, se vuelve completamente sorda». La lección que cabe extraer de esta historia se refiere al problema de las interpretaciones simples de actos conductales complejos. Es muy tentador pensar, cuando alguien parece evitar el contacto visual con nosotros, que ello es un indicio de que esa persona nos oculta algo. Debemos estar permanentemente en guardia contra estas simples explicaciones de causa y efecto de la conducta observada. Unicamente después de estudiar minuciosamente la totalidad del contexto del acontecimiento podemos comenzar a hacer inferencias acerca de por qué tal o cual conducta ha tenido lugar, y aun entonces debemos avanzar sólo en términos de grados variables de probabilidad, jamás con una seguridad absoluta.

Cuando los observadores desean realizar interpretaciones de las conductas observadas, se ha de proceder con extremada prudencia. Por ejemplo, supongamos que alguien me observa desde una cierta distancia y me vea utilizar lo que piensa que constituye una cantidad excesiva de ilustradores. Que se trate de mi «estilo» normal de comunicación o que sea consecuencia de las circunstancias de encontrarme, por ejemplo, hablando con una persona que no comprende bien mi lengua, no quedará claro hasta que el lector no obtenga información ulterior. A veces nos enfrentamos con la disyuntiva de atribuir una conducta a la personalidad de un individuo o a alguna circunstancia de la situación inmediata. Podemos buscar una causa situacional para alguna conducta «no deseable», pero si no encontramos una explicación plausible, podremos atribuirla simplemente a la personalidad del sujeto con mayor seguridad de acierto. Sin embargo, hemos de reconocer la posibilidad de haber errado la causa situacional, y/o haber sido incapaces de considerar la situación como lo hace el participante. Cuando nos equivocamos en cualquier sentido, lo más probable es que atribuyamos las acciones a disposiciones permanentes de los demás y tendamos a minimizar las exigencias de la situación. Si una conducta determinada forma parte de la personalidad de una persona y la muestra ostensiblemente, nuestras predicciones acerca de esta persona resultan considerablemente más fáciles.

Las tendencias perceptivas previas son tan sólo algunas de las cuestiones a las que un observador eficiente ha de estar atento, a las que ha de adaptarse y las que debe tener en cuenta.

El registro observacional

¿Qué es lo que tenemos que observar? ¿Qué categorias de conducta se deben decodificar? Las conductas elegidas para su estudio variarán según el interés del observador, por ejemplo, el engaño, el tomar el turno en la conversación, o abandonarlo, etc. Probablemente las categorias iniciales serán desarrolladas por la propia observación informal del observador. La precisión en las descripciones de estas categorias iniciales es una tarea difícil, pero muy importante. Por ejemplo, si suponemos que se quiere codificar la conducta táctil veremos que existirá una gran diferencia entre tocar al interactuante ligeramente en los hombros con la palma de la mano o asestarle un fuerte puñetazo en la mandíbula. En este caso no sólo será menester estar alerta a las posibles diferencias en la fuerza del contacto sino que también habrá que tener en cuenta la frecuencia del mismo. La importancia de la especificidad de la categoria depende en gran parte de los fines e hipótesis del observador, pero los observadores no verbales deben estar atentos a las diferencias que pueden ser significativas antes de comenzar a codificar. Tal como hemos visto, la precisión en la información puede tener una gran influencia en la interpretación de los datos y deducciones que se hagan a partir de ella. Por ejemplo, alguien puede advertir la frecuencia de reforzadores verbales tales como «Ya», «Bien» o «Uh-uh», y extraer la conclusión de que un hablante dio un gran apoyo al otro. Sin embargo, sabemos que las mismas palabras pueden ser dichas de una manera sarcástica (agregando ciertas señales vocales) que cambia por completo la interpretación, y también sabemos que tales recursos verbales se utilizan para «coger el turno» cuando la conversación parece no abrirse de ninguna manera.

En el desarrollo de las categorias de observación puede ser

tentador suponer referentes comunes para conductas «comunes». En un trabajo en que había que codificar la sonrisa, parecía innecesario abundar en descripciones de lo que se entendía por sonrisa. Pero sobre doce conductas no verbales codificadas para este estudio, el acuerdo más bajo entre los observadores se registró precisamente en lo referente a la frecuencia de la sonrisa. Cuanto menos tiempo se dedicaba a especificar (visual y verbalmente) lo que constituía una sonrisa, tanto menor fue la fiabilidad de que podían gozar los observadores. Cuanto más intangible o abstracta sea la conducta que se trata de codificar, tanto más decrecerá la fiabilidad entre los observadores. En todo caso, tanto los observadores como los codificadores deberían pasar por un programa de entrenamiento previo al cumplimiento de sus respectivas tareas. Debería suministrárseles una descripción rigurosa de la conducta que se ha de codificar y tiempo suficiente para practicar en acontecimientos similares a los que posteriormente van a tratar.

Estrechamente relacionado con el desarrollo de las categorías se encuentra el método de registro de conductas. La eficiencia es siempre un criterio importante en los procedimientos de registro, pero la misma importancia tiene el criterio de precisión. Por ejemplo, puede ser eficiente el mero registro de que una conducta haya tenido lugar o no; sin embargo, las sutilezas de ciertas conductas no verbales exigen el empleo de escalas de diversa magnitud para registrar los diferentes grados en que puede ser ejecutada una conducta determinada. Así, debería determinarse si es importante registrar el hecho de que tenga o no lugar una «inclinación hacia adelante» (sí/no) o cuál es la medida de inclinación hacia adelante (diez grados, treinta grados, cuarenta y cinco grados, etc.) o durante cuánto tiempo se prolonga dicha inclinación (de uno a cinco segundos, de seis a diez segundos, de once a quince segundos, etc.) o en qué momento de la interacción se produce la inclinación (si en los primeros diez segundos, en los diez segundos finales, etc.), o las cuatro cosas a la vez. Estos juicios sólo pueden formularse en un contexto específico, pero suele escogerse una escala bipolar cuando una escala de cinco o siete niveles proporcionaría datos mucho más precisos. Además, puede perderse la intensidad y la significación de un acontecimiento si se otorga la misma importancia a todas las conductas del sistema categorial.

Trabajo con registros visuales. Tal vez, por muchas y distintas razones, se desee obtener registros visuales permanentes del sujeto que se está observando.

A pesar de las ventajas que ofrecen el filme y el vídeo para la observación de la conducta no verbal, no carecen de problemas y de fuentes potenciales de error.

Quizá lo más importante sea la misma influencia de la cámara en la conducta del observado. En los laboratorios la cámara puede estar oculta, o si resulta imposible o no se desea, debe confiarse en que la ansiedad inicial, por el hecho de ser filmado, se disipará en breve tiempo, cuando los sujetos observados se acostumbren a la cámara. Esta hipótesis ha de comprobarse, pues las personas pueden necesitar tiempos diferentes para acostumbrarse a la cámara. Habrá quienes actuarán con naturalidad, y habrá algunos que jamás llegarán a sentirse cómodos delante de la cámara.

Un segundo problema se refiere a la técnica con que se filma la acción, el acontecimiento o el individuo. Así, una persona puede parecer más baja si se la filma desde un ángulo más alto; un primer plano puede otorgar a una conducta dada una importancia exagerada, como, por ejemplo, el primer plano de las manos de una persona que se ve en tantos anuncios de televisión; el cambio rápido de una escena a otra puede dar una ilusión de velocidad que no corresponda a la realidad, y así sucesivamente. Resumiendo podemos decir que los significados pueden hallarse tanto en las pautas de movimiento de la cámara, como en las pautas de movimiento de los sujetos filmados.

Después de permanecer varias horas mirando materiales visuales, se puede llegar a experimentar la sensación de haber estado observando y registrando conductas detalladas de influencia relativamente escasa en la vida real. Podemos asombrarnos de que las partes interactuantes se percaten de movimientos instantáneos que el observador sólo es capaz de advertir a base de repeticiones de la misma película. Se siente incomodidad ante la idea de que los videotapes y los filmes no constituyen una representación exacta de lo que ocurre en la realidad. De algún modo, necesitamos obtener retroalimentación suplementaria del «estado natural» a partir de interactuantes con el objeto de determinar qué conductas, de las muchas examinadas, merecen nuestra atención. Alguien podría criticar el hecho de observar

expresiones faciales micromomentáneas, un fugaz movimiento de ceja o la instantánea dilatación pupilar lanzando la siguiente pregunta: «¿Es que tales conductas se perciben en la interacción humana cotidiana?» Aun cuando la respuesta fuera negativa, no se desprendería de ello que tal investigación careciera de importancia o fuese irrelevante, sino que únicamente plantea la cuestión de las prioridades observacionales de los interesados en la comprensión de la comunicación humana. Y reitera la necesidad de establecer categorías significativas para la interacción humana.

La observación de conductas de codificadores que analizan registros visuales suelen conducir, en ocasiones, a errores. Si se da a un codificador una lista de diez o doce conductas no verbales para codificar, las cuales abarquen desde movimientos de cabeza a movimientos de pies, inevitablemente la fiabilidad del intercodificador sufrirá menoscabo. Para corregir esto, las áreas de observación pueden fragmentarse en porciones menores, y concentrar a los codificadores en una de estas áreas. En algunos casos, una excesiva concentración puede originar que un observador pase por alto importantes conductas concurrentes. También mostramos tendencia a seguir una conversación como si se tratara de una partida de ping-pong, moviendo la cabeza de un lado a otro a medida que los interlocutores se van turnando en el uso de la palabra. Si se le pide al observador que se concentre en la conducta de uno de los interactuantes, se condicionarán sus observaciones.

Es obvio que existen muchos problemas relativos a la utilización del videotape y del filme. Puesto que la perspicaz resolución del encuadre tiene una importancia decisiva en la observación de la conducta no verbal, merece la pena investigar problemas aparentemente superficiales como el tipo y el formato de videotape o el filme, y el tipo de unidad registradora y unidad de *playback* que proporcione la calidad más idónea.

Un análisis global de la comunicación humana

Hemos excluido de esta lista una importante cantidad de procedimientos eminentemente técnicos que emplean los científicos en su tarea de investigación. Si el lector está interesado

en las categorías y notaciones utilizadas para la observación de las señales vocales,[1] cinésicas,[2] proxémicas,[3] de la danza,[4] de la conducta en el aula,[5] de la conducta verbal[6] o de la conducta verbal/no verbal,[7] tendrá que remitirse a los trabajos originales.

Esforzándonos por evitar algunos de los inconvenientes de los sistemas de notación corrientes, e intentando resumir y reunir en este libro parte del material existente, proponemos las siguientes categorías para un análisis global. El método está pensado para aquellos que desean adquirir un marco de referencia general que permita contemplar los intercambios interpersonales, así como para dar una idea general de los juicios que se necesitan para observar un acto de comunicación humana. La serie de preguntas que se hallará en cada categoría sólo podría ser útil como punto de partida de las observaciones. Es posible que se hayan omitido algunas cuestiones importantes. Probablemente algunas de las que se han incluido parezcan insignificantes para interpretar ciertas situaciones, y, en cambio, parezcan demasiado importantes para otras. Debemos aclarar que no todas las preguntas incumben directamente a elementos observables; algunas requieren inferencias.

Para utilizar este «análisis global» es recomendable leer primero todas las preguntas de todas las categorías a fin de formarse una idea general sobre las bases de observación de los hechos de comunicación. Quizá posteriormente se tenga especial interés en una o dos categorías con el propósito de perfeccionar las habilidades observacionales en esas áreas particulares, observando sólo aquellas dimensiones en diversos encuentros y ampliando la lista de preguntas anteriormente apuntada. Después de haber trabajado con las categorías separadas durante un cierto tiempo, inténtese observar un acontecimiento de comunicación utilizando las nueve categorías a la vez. Compare sus propias observaciones con las de otro observador y, a ser posible, con las de dos (o más) comunicantes. El análisis de las propias observaciones puede ser más válido que cualquier sistema de notación que se pueda proponer en este momento.

Análisis global: etapa inicial
(Registro de las primeras impresiones)

El medio. ¿Existen estímulos ambientales susceptibles de afectar esta interacción? ¿Constituye la temperatura un factor de ello? ¿Qué pasa con las personas que rodean a los dos interactuantes? ¿Cómo influirán los demás en lo que los dos interactuantes puedan hacer, aun cuando no digan nada? ¿Influirán en esta interacción los colores y la decoración en general? ¿Cuánto espacio queda disponible entre los comunicantes y alrededor de ellos? ¿Qué factores arquitectónicos, tales como sillas (cómodas/incómodas), mesas, paredes y escritorios, influyen en lo que sucede? ¿Por qué, de todos los sitios disponibles en el medio inmediato, los interactuantes escogen precisamente uno y no otro? ¿Tendrá el medio una apariencia familiar para ambas partes? ¿Se sentirán como en su casa? ¿Qué conducta cabe esperar en este medio?

Los participantes. ¿Afectará el sexo de los participantes la interacción? Y en caso afirmativo, ¿cómo? ¿Puede influir la edad en lo que ocurre? ¿Qué sucede con las relaciones de estatus o de autoridad involucradas? ¿Cuál es el aspecto de los participantes? ¿Constituye el atractivo físico un factor? ¿La clase de peinado o el tamaño del cuerpo afectarán a la interacción, y en qué forma? ¿Qué papel juega la forma de ir vestido en esta interacción? ¿Satisface la vestimenta de los participantes las expectativas del medio y los roles y expectativas mutuas? ¿Se pueden detectar los olores? ¿Tienen los participantes conciencia de los olores? ¿Las diferencias en materia de educación, profesión o estatus socioeconómico afectarán a la conducta de comunicación? ¿Cómo? ¿Desempeñan alguna función importante la raza o el trasfondo cultural en la conducta interpersonal en esta situación? ¿Afectan de un modo significativo a las reacciones de los participantes elementos tales como el lápiz labial, gafas, etc.? ¿Experiencias recíprocas anteriores pueden ser susceptibles de ejercer alguna influencia en este contexto? ¿Parecen gustarse mutuamente? ¿Por qué? Se introducen los participantes en este intercambio con objetivos o finalidades compatibles? ¿Qué información aportan los participantes a este respecto y en esta ocasión?

Como observador, se ha de reconocer que algunas de estas observaciones e hipótesis iniciales pueden variar a medida que progresa la interacción: una mujer puede cambiarse las gafas, un hombre puede quitarse el anillo o las actitudes pueden no corresponder a la predicción inicial. Los observadores han de estar preparados para percibir tales cambios.

Análisis global: etapa de interacción
(Registro de reacciones verbales-no verbales en curso)

Conducta del tacto. ¿Hay alguna clase de contacto físico? En caso afirmativo, ¿se produce de forma deliberada o accidental? ¿Da la impresión de que esta acción esté motivada con algún fin específico, como, por ejemplo, el de reforzar un punto? Si no hay contacto, ¿por qué? ¿La situación reclamaba contacto o ausencia de contacto? ¿Tiene lugar el contacto sólo en momentos especiales de la interacción? ¿Con qué frecuencia ocurre el contacto? ¿Cuánto tiempo dura? ¿Quién inicia el contacto? ¿Cuál es el efecto visible en la persona tocada?

Expresiones faciales. ¿Tiene alguno de los comunicantes, o incluso ambos, una expresión facial relativamente estable en esta situación? ¿Comunican, en general, una actitud o emoción mediante sus expresiones faciales? ¿Se produjeron cambios en determinados puntos en la conversación? ¿Cuál pudo ser la causa de esos cambios faciales, se tratara de conducta verbal o no verbal? ¿Hubo momentos en que la expresión facial de una persona provocara una expresión similar en la otra? ¿Se apreció alguna expresión «micromomentánea» o fugaz que sugiriera actitudes contrarias a las que se expresaban verbalmente? ¿En qué momentos se notaron expresiones que pudieran describirse en general como de entrecejo fruncido o de tristeza, de sonrisa o felicidad, de cólera o de nerviosismo, de impaciencia, aburrimiento, seriedad, embarazo o sorpresa? ¿Variaron de intensidad las expresiones faciales a lo largo de la transacción? ¿Es auténtica la expresión facial? Si la respuesta es afirmativa, ¿por qué?

Conducta visual. ¿Suele haber, en general mucho contacto vi-

sual o poco? ¿Por qué? ¿Aparta la mirada más una persona que la otra? ¿Por qué? ¿Alguno de los participantes, o ambos, ejercen la mirada fija o extienden el contacto visual más allá de los límites «normales»? ¿Existe algún criterio aplicable a los lugares a donde una persona mira cuando no dirige la vista a la otra persona? Si lo hay, ¿puede explicarse el porqué de este criterio? ¿Parpadea excesivamente alguna de las partes, o ambas participantes? ¿En qué momentos es más evidente la mirada intensa y en cuáles no? ¿Qué efectos parece tener en la otra persona la mirada fija o la ausencia de esta mirada?

Postura-posición. ¿Asumen ambos participantes la misma postura? ¿Por qué? ¿Estan en posición de pie o sentados? Si un participante está de pie y el otro sentado, ¿cómo se relaciona esto con sus respectivos papeles en la situación? La posición que han adoptado, ¿da la sensación de ser cómoda o tensa? ¿Cambia esta situación durante el desarrollo de la interacción, y en caso afirmativo, por qué? ¿Se inclinan hacia adelante o hacia atrás los participantes? ¿Qué sugieren estas inclinaciones? ¿Están los participantes situados frente a frente, en ángulo agudo, en ángulo obtuso o uno al lado del otro? ¿Se han colocado de tal manera que impidan a cualquier otro entrar en la conversación? ¿A qué distancia relativa se comunican, cercana, lejana o media? ¿Comunican los brazos y las piernas impenetrabilidad o frialdad? ¿Sugiere inclusión la posición de las piernas? ¿Se compensan los cambios de postura en una persona con cambios en la otra? ¿Durante cuánto tiempo mantienen los participantes una postura dada? ¿Por qué cambian?

Conducta vocal. ¿Utilizan los dos participantes el volumen de voz apropiado a la situación? ¿Tiene alguno de los interlocutores una voz insólitamente suave o fuerte? ¿Cómo? ¿En algún momento se perciben incoherencias entre las señales vocales y los enunciados verbales? ¿Qué efecto tiene en el otro participante? ¿Posee alguno de los interlocutores, o ambos, una voz muy grave? ¿Son sus voces demasiado agudas? ¿Hay períodos de silencio más allá de las pausas normales? ¿Por qué? ¿Desempeñan un papel importante señales vocales tales como la risa o los quejidos? ¿Hay estremecimiento o temblor de la voz durante los momentos de agitación nerviosa? ¿Afecta a la impresión total de uno o ambos interlocutores una cualidad vocal, como la ronquera? ¿Hay excesiva falta de fluidez? ¿Qué efecto produce?

Movimiento físico. ¿Cuáles fueron los movimientos significativos en el acto de comunicación? ¿Desempeñaron un papel importante los movimientos de cabeza? ¿Cómo? ¿Cuáles fueron los gestos de las manos? ¿Parecía moverse alguno de los participantes hacia el otro mientras éste se desplazaba hacia atrás? ¿Era ostensible este movimiento en general, o no se notaba demasiado? ¿Por qué? ¿Desempeñaban algún papel los movimientos de las manos o los dedos? ¿Cómo? ¿Sugirieron las señales de manos o de pies que se mentía? ¿Se produjeron golpes con los pies? ¿Hubo cambios importantes de postura? ¿Con qué frecuencia? ¿Se observaba alguna señal que sirviera para terminar la conversación, así una mirada al reloj, movimientos como para levantarse del asiento o en dirección a la puerta, una profunda inspiración, o miradas asiduas a través de la ventana, etcétera?

Conducta verbal. Consideramos aquí ciertas respuestas verbales familiares, típicas. Veamos: 1) ¿Cuál era el estilo general de uno o de los dos participantes? ¿Se lo podría caracterizar con alguna de las categorías o con dos de ellas? 2) ¿Qué clase de observaciones provocaron tipos específicos de conductas no verbales? En otras palabras, ¿cuál pareció ser el efecto de ciertas respuestas verbales en la conducta no verbal del iniciador y en las respuestas verbales y no verbales del receptor? He aquí algunos tipos comunes de respuesta: desacuerdo con el contenido; acuerdo con el contenido; consejo acerca de sentimientos; consejo acerca de la acción; respuestas ambiguas; respuestas de interrupción; ataques personales; respuestas defensivas; respuestas de evaluación; preguntas; opiniones; liberación de tensión mediante chistes; etc.; respuestas tangenciales; respuestas irrelevantes; expresión de sentimientos, positivos o negativos; respuestas interpretativas; ruego de aclaración de sentimientos; solicitud de clarificación de contenido.

Una advertencia final, pero importante. Un libro dedicado por entero a la comunicación no verbal podría considerarse erróneo en lo que se refiere a que los sistemas no verbales no

deberían considerarse como procesos aislados, independientes de la conducta verbal. Para evitar este peligro hemos insistido, siempre que ha sido posible, en la relación integral existente entre sistemas verbales y no verbales. Pero también podría conducir a una visión errónea del proceso de comunicación no verbal la organización de este libro en categorías aparentemente separadas de la conducta. Incluso nuestro «análisis global» refleja esa evidente separación. No podríamos terminar, pues, el análisis de estas diversas categorías sin una advertencia más, la de que tampoco en el seno del sistema no verbal se puede ignorar el dinamismo.

Resumen

En este capítulo hemos pasado revista a algunos principios generales de la observación de la conducta de comunicación humana. Hemos comenzado con el análisis de las características de las personas que parecen ser observadores intuitivos. Hemos profundizado también en el proceso de la percepción humana. Los «buenos» observadores deberán familiarizarse con las posibles fuentes de distorsión de la observación y tendrán que adaptarse consecuentemente. Respecto al tratamiento de la percepción humana se ha analizado la forma en que proyectamos nuestras necesidades, deseos y expectativas en aquello que estamos observando; también el hecho de que, a veces, sólo percibimos lo que tiene sentido para nuestra propia visión de la conducta humana, cómo nuestras primeras observaciones pueden afectar a las observaciones posteriores y a la inversa, cómo las expresiones de nuestras observaciones pueden ser fuente de deformación perceptiva, y lo cuidadosos que debemos ser para diferenciar los «hechos» de las inferencias.

Se han analizado diversos aspectos de los registros visuales. Sugerimos algunas ventajas en la obtención de tales registros, pero hemos llamado la atención contra posibles trampas. Se observó que las técnicas fílmicas pueden introducir en los documentos visuales significados susceptibles de distorsionar la interpretación de tales documentos. Asimismo se han ofrecido sugerencias respecto a lo que debería filmarse y a la forma en que deberían analizarse los registros visuales.

La última parte de este capítulo presenta un sistema de «análisis global» de nueve categorías que puede incrementar significativamente la sensibilidad verbal y no verbal ante la interacción social. El análisis global otorga una cierta consistencia para orientar las observaciones iniciales y confiamos en que sirva como estímulo de ideas adicionales que se pueden aplicar y adaptar prácticamente a cualquier encuentro.

Notas

1. Trager, G. L.: «Paralanguage: A First Approximation», *Studies in Linguistics*, 1958, 13, págs. 1-12. Para una aplicación detallada de este método, véase Pittenger, R. E.; Hockett, C. F. y Danehy, J. J.: *The First Five Minutes*, Ithaca, N. Y., Martineau, 1960.

2. Birdwhistell, R. L.: *Kinesics and Context*, Filadelfia, University of Pennsylvania Press, 1970; Efron, D., *Gesture and Environment*, Nueva York: King's Crown Press, 1941; y Efron, D., *Gesture, Race and Culture*, La Haya, Mouton, 1972. Kendon, A. y Ex, J., «Progress Report of an Investigation into Aspects of the Structure and Function of the Social Performance in Two-Person Encounters», citado en Argyle, M., *Social Interaction*, Nueva York, Atherton Press, 1969, págs. 123-126. Mehrabian, A., «Methods and Designs: Some Referents and Measures of Nonverbal Behavior», *Behavior Research Methods and Instrumentation*, 1969, 1, págs. 203-207.

3. Hall, E. T.: «A System for the Notation of Proxemic Behavior», *American Anthropologist*, 1963, 65, págs. 1003-1026; y Hall, E. T., *Handbook for Proxemic Research*, Washington, D. C., Society for the Anthropology of Visual Communication, 1974.

4. Hutchinson, A.: *Labanotation: The System of Analyzing and Recording Movement*, Nueva York, Theater Arts Books, 1970.

5. Grant, B. M. y Hennings, D. G., *The Teacher Moves: An Analysis of Nonverbal Activity*, Nueva York, Columbia Teachers College Press, 1971. También Amidon, P., *Nonverbal Interaction Analysis*, Minneapolis, Minn., Amidon, P. S. y colaboradores, 1971. Flanders, N. A., *Interaction Analysis in the Classroom: A Manual for Observers*, Minneapolis, Minn., University of Minnesota, 1960.

6. Bales, R.: *Interaction Process Analysis*, Reading, Mass., Addison-Wesley, 1950. Stiles, W. B., «Verbal Response Modes and Dimensions of Interpersonal Roles: A Method of Discourse Analysis», *Journal of Personality and Social Psychology*, 1978, 36, págs. 693-703.

7. Harrison, R.: «Verbal-Nonverbal Interaction Analysis: The Substructure of an Interview», trabajo presentado a la Association for Educational Journalism, Berkeley, California, 1969. Véase también Frahm, J., «Ver-

bal-Nonverbal Interaction Analysis: Exploring a New Methodology for Quantifying Dyadic Communication Systems», tesis doctoral, Michigan State University, 1970.

Referencias Bibliográficas

Brandt, M. R.: *Studying Behavior in Natural Settings*, Nueva York, Holt, Rinehart and Winston, 1972.

Collier, J.: *Visual Anthropology: Photography as a Research Method*, Nueva York, Holt, Rinehart and Winston, 1967.

Hastorf, A.; Schneider, D. J. y Palefka, J.: *Person Perception*, Reading, Mass., Addison-Wesley, 1970.

Lofland, J.: *Analyzing Social Settings*, Belmont, Calif., Wadsworth, 1971.

Webb, E. J.; Campbell, D. T.; Schwartz, R. D. y Sechrest: *Unobtrusive Measures*, Chicago, Rand McNally, 1966.

Weick, K. E.: «Systematic Observational Methods», en G. Lindzey y E. Aronson, (comps.), *Handbook of Social Psychology*, 2.ª ed., Reading, Mass., Addison-Wesley, 1968, vol. 2.

Agradecimientos

Figuras 1.1 y 1.2: Reproducidas de Ekman, Paul, «Movements with Precise Meanings», *Journal of Communication*, 26, pág. 3.

Páginas 35-36: Citas de Joe McGuinniss extraídas con permiso de The Sterling Lord Agency, Inc. Copyright © 1969 por Joemac, Inc.

Cuadro 3.1: Wexner, L. B., «The Degree to Which Colors (Hues) Are Associated with Mood-Tones», *Journal of Applied Psychology*, 1954, 38, págs. 432-435. Copyright © 1954 por la American Psychological Association. Reproducido con permiso.

Figura 3.3: Adams, Raymond S. y Biddle, Brice J., *The Realities of Teaching: Explorations with Video Tape*. Copyright © 1970 por Holt, Rinehart and Winston, Inc. Reproducido con permiso de Holt, Rinehart and Winston.

Figura 3.5: Reproducida de Festinger, Leon; Schacter, Stanley; y Back, Kurt, *Social Pressures in Informal Groups*, con permiso de los editores, Stanford University Press. Copyright © 1950, 1978 por Board of Trustees of The Leland Stanford Junior University.

Cuadros 4.1 y 4.2: De Sommer, Robert, *Personal Space: The Behavioral Basis of Design*, 1969, págs. 62-63. Adaptado con permiso de Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, Nueva Jersey.

Páginas 151-152: Cortes, J. B. y Gatti, F. M., «Physique and Self-Description of Temperament», *Journal of Consulting Psychology*, 1965, 29, pág. 434.Copyright © 1965 por la American Psychological Association. Reproducida con permiso.

Figura 7.1: Jourard, S. M., «An Exploratory Study of Body-Accessibility», *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 1966, 5, págs. 221-231.

Figura 7.2: Barnlund, D. C., «Communicative Styles in Two Cultures: Japan and the United States», en Kendon, A., Harris, R. M. y Key, M. R. (comps.), *Organization of Behavior in Face-to-Face Interaction*, Chicago-Aldine, 1975.

Figura 7.3: Reproducido de Nguyen, T., Heslin, R. y Nguyen, M. L., «The Meaning of Touch: Sex Differences», en *Journal of Communication*, 25, pág. 3.

Figura 8.10: Reproducido de Cline, M., «The Influence of Social Context on the Perception of Faces», *Journal of Personality*, 1956, 25, págs. 142-158, con permiso de Duke University Press. Copyright © 1956 por Duke University Press.

Figura 9.2: Exline, R. V., Thibaut, J., Hickey, C. B. y Gumpert, P., «Visual Interaction in Relation to Machavellianism and an Unethical Act», en Christie, R. y Geis, F. L., Geis (eds.), *Studies in Machiavellianism»*, Nueva York, Academic Press, 1976.

Figura 9.3: Hess, E. H., «The Role of Pupil Size in Communication», *Scientific American*, noviembre 1975, 233, pág. 111.

Figura 10.1: Ladefoged, P. y Vanderslice, R., «The Voiceprint Mistique», *Working Papers in Phonetics*, 1967, noviembre 7, University of California, Los Angeles.

Indice de nombres

Indice analítico

A través de los ritos corporales, la apariencia, la distancia interpersonal y los gestos, se desarrolla una dimensión oculta de la comunicación que tiene tanta o más importancia que la palabra. A falta de un nombre más adecuado se le ha dado en llamar *comunicación no verbal*. Su estudio reclama la atención de psicólogos, antropólogos, estudiosos de la comunicación, sociólogos, etc., y su importancia es tal que ha llegado a revolucionar los saberes establecidos sobre la comunicación.
Mark L. Knapp examina con afán pedagógico los trabajos más importantes realizados hasta la fecha sobre el tema y ofrece al lector una síntesis que es a la vez clara, rigurosa y científica. De este modo, el texto resulta sugestivo y útil tanto a estudiosos y profesionales de las ciencias humanas como al lector no especializado. Un índice analítico y una bibliografía exhaustiva y puesta al día completan el valor del volumen como instrumento de trabajo.
El autor aborda, entre otros, el papel del contacto táctil en las relaciones interpersonales, la gestualidad en los ritos sexuales, la función de la apariencia en la expresión, la interrelación entre el entorno y la personalidad, la dirección y sentido de las miradas, las expresiones faciales, etcétera.

ISBN: 978-968-853-256-0



Paidós Comunicación **1**